

もう、悩まない！『石原健のHOTEL LOVERS』

～世界を舞台に成長を実感できる場所、ステキなGMを育てることをライフワークに～

『フラット&オープン』をベースに
人生をエンジョイできる環境づくりを

「Live Your Freedom」～あなたらしく自由に生きる～を求める人々に向けて理想的なコミュニティスペースとステイを提供しているのが、アスコットジャパン運営の「lyf (ライフ)」ブランドだ。今年11月30日、ついに東京・銀座エリアに開業、福岡天神に続き国内2軒目となる。今回はキャリアアップができる環境改革に挑み、ステキなGMを育てることをライフワークにしていきたいと語る井上絵梨チャンピオンに熱い思いをお聞きした。



lyf 銀座東京
lyf 銀座東京 lyf チャンピオン (支配人) / lyf 統括支配人
井上 絵梨氏

〒104-0031 東京都中央区京橋2-5-4
URL: <https://www.discoverasr.com/ja/lyf/japan/lyf-ginza-tokyo>

2004年3月同志社大学文学部卒業、2005年より12年間、中国・韓国・シンガポールのホテルに勤務した後日本に帰国主にセールス&マーケティング、新規ホテル・リブランドホテルの立ち上げに従事。2021年6月(株)アスコットジャパン入社、「lyf 天神福岡」のlyfチャンピオン(支配人)に就任。2023年9月より東京へ異動、11月30日開業の「lyf 銀座東京」支配人とともにlyf統括支配人を兼務。日本語・英語・中国語・韓国語の4か国語が堪能なマルチリンガル。

ホテルは装置産業ではなく
クリエイティブ産業

石原 井上チャンピオンとの出会いは今年の6月、本誌主催のエキスポにて“ここが変だよ、ホテル業界”をテーマにご一緒に登壇したことがきっかけですね。そのときは、日本初上陸となったlyfブランドの福岡天神でチャンピオンとして務めておられ、今は11月30日に開業した東京・銀座エリアのホテルのチャンピオンとともに、日本のlyfブランド統括支配人を兼務されていらっしゃいます。はじめにホテル業界の道を選ばれた経緯をお聞かせください。

井上 大学時代にカナダ、中国への短期語学留学をしたこと、神戸のホテルで配ぜんのアパートをしたことに始まります。特に配ぜんのアパートではスカイラウンジやバンケットでのサービスをしていたのですが、同じ空間(ハコ)に違うものが入ると、まったく異なるものが創り出されることにおもしろさを感じたのです。ハードではなく音響、照明、映像、装飾などのさまざまな物と、人を融合させることで七変化させることができる、ホテルの奥深さに魅力を感じたことに始まります。ホテルはハコでなく、まさにクリエイティブな産業であり、イベントやコミュニティを通じてムーブメントを起こすことができると感じたのです。

石原 それは素晴らしい気づきです。ハード重視の単なる装置産業ではなく、新たな何かを起こすきっかけを作り出すための起点となる可能性を秘めたクリエイティブ産業であることは、ぜひ、現職者そして

次世代にも理解していただきたいところでですね。

ところで2005年から12年間、アジアのホテルに勤務されるとともに、語学も4か国語を操られるなど、世界に通用するホテルエを目指していらっしゃいます。語学はどのようにして習得されたのですか。

井上 英語と中国語は大学在学中、韓国語は20代前半に独学で習得いたしました。出身地である兵庫県から出たい!という思いが強く、語学を習得することで世界を舞台に働いてみたいと思ったことにはじまります。海外勤務に対して、心配性な母親は反対していましたが、何でもやってみたらいいという父親の支援もあり、ある意味、右も左も分からない海外、そしてホテル業界に飛び込んだのです。中国では「インターコンチネンタル浦東上海」や「オークラグardenホテル上海」でゲストリレーションズやセールスマネジャーを務め、韓国ではカジノを持つ釜山の「パラダイスホテル」にてベル、コンシェルジュを経験しました。その後、韓国を離れることとなり、シンガポールへの移住を決意したのです。

キャリアだけではなく意欲を評価すること

石原 シンガポールで就職されたホテルでは、どのような人材を募集されていたのですか。

井上 7年間過ごしたシンガポールで2社に勤務し、前半はグローバルリザーベーションやロイヤリティプログラムのトレーナー、



後半はグローバルセールスの仕事をしていました。1社目は日本語ネイティブの人を探していたこともありすぐ採用に至ったのですが、2社目への転職活動時はことごとく採用を断られました。職歴や専門性が浅かったのと、永住権を持っていなかったことが原因です。そんな中、私の「何でもやります!」という意欲を買って採用してくれたのがシンガポール現地のホスピタリティ企業でした。実は人事からはキャリア的に私の採用は難しいという判断がされていたようですが、後の上司となる女性が私のやる気を評価してくださり、採用に至ったそうです。

この企業では、チームを育てるために必要なこと、採用においてもキャリアだけではなく意欲を評価することが必要であること、そのためには常に私自身が“フラット&オープン”なマインドが必要であることを学び、今もなお、私のポリシーとして貫いています。

石原 フラット&オープンという言葉としては理解していても、縦型の組織構造が今もなお根強いホテル業界においては、なかなか転換できないのが現実です。結果的に人材不足という事態を引き起こし、多くのホテルで直近の最大課題となっています。

井上 新規オープンのlyf銀座東京の採用は私がすべて行ないましたが、シンガポールのときに自身が経験したように、とにかく前向きな意欲を持っていることを第一に採用いたしました。キャリア云々ではなく、まずは意欲、そしてその意欲をより仕事として伸ばしていけるような育成することに努めています。タイトルは支配人を意味するチャンピオンですが、“絵梨さん”という具合に皆、ファーストネームで呼

びあっています。また情報開示も、一部開示できないものもありますが、基本的にオープンにしています。今の状況を共有し、何かをするためには何が必要であり、そのためにはどのくらいの費用が掛かるのかなど、皆、経営者的な視点で物事を組み立てられるようサポートしています。

KPIとして月4回以上のイベント開催を実施するため、空間・立地、雰囲気を活かしたコミュニティの場をどのようにして組み立てていくかなど、フラットな環境の中、皆で考えや意見を出し合い、進めております。

自分に合うホテルを見つけて、
人生エンジョイ!

石原 昔ながらの上司や強い経営者が指揮していると、やりたくてもできないことや、意見を否定されるなど、権威でつぶされてしまうこともありますよね。

井上 私自身、日本に帰国後、某ホテルに勤務していたとき、上司のパワハラに負けて、自分の意志でチームをリードすることができなかった経験があり、それがきっかけで職場そのものに絶望を感じたこと、そして子育てなどライフステージのタイミングもあり、ちょうど良いステップアップの機会が到来したと思い転職いたしました。今、5歳の子どもがおりますが、仕事と保育園の送り迎えなど、限られた時間の中で東京の開業準備も進め、充実した日々を送っています。

余談ですが、娘は生まれて間もないころから、いろいろなところへ旅に連れて行き、私の職場が主催するイベントにも参加していたので、かなりたくましく、元気に毎日を過ごしております。私自身、クラシカルさとモダンさが融合されたホテルが大好きで、幾つかの好きなホテルを起点とした旅をしています。それがストレス発散にもつながっているようです。

石原 それは娘さんの将来が楽しみです。最後に次世代に向けたメッセージとご自身の今後のビジョンをお聞かせください。

井上 次世代を担うホテルマンに伝えたいことは“ホテルは楽しい”“自分に合うホテルを見つけて、人生エンジョイしよう!”ということです。また個人的にはスタッフの育成ができる環境を大きなカルチャーとして創り出していきたいということです。私自身、今、“結婚してキャリアアップ”に挑んでいます。結婚したら終わりではなく、いつまでもキャリアを積み重ねながら人生をエンジョイできる、そんな環境を作り上げていきたいですね。そのためには1つのホテルではなく、広い地域をまとめられるような立場で仕事をし、チーム全体が楽しいと心から思える、成長を実感できる場所をつくること、そしてステキなGMを育てることをライフワークとしてやっていきたいと思ひます。

石原 ぜひ、フラット&オープンをベースに、ホテル業は単なる装置産業ではなく、可能性の宝庫であるクリエイティブ産業であるという意識改革に挑戦してほしいと思ひます。

(株)ホスピタリティデザイン 横浜
代表取締役 石原 健氏

URL: <https://www.hospdy.com/>

(プロフィール) 桜美林大学経済学部卒業/日本ホテルスクール卒業/ホテル産業経営塾卒塾(第一期生)。ホテル センチュリー ハイアット(現ハイアットリージェンシー東京)で4年のキャリアを積み、1989(平成元)年、ヨコハマブランド インターコンチネンタル ホテルの開業準備室に、第1期生として入社。開業後は主にセールスとして活動。39歳で販売担当部長となり、宿泊、宴会、婚礼、レストラン、イベント等の全ての販売を行なう。国内外からのVIPに対するおもてなしを行ない、4度にわたる皇室接遇担当の栄誉も授かる。また横浜青年会議所(JCI)のメンバーとしても活動し、2004年には100%出席賞を受賞。東日本大震災後、ウェスティンホテル仙台へ赴任、セールス&マーケティング部長として、総支配人の不在時には代行も務め、3年2カ月間復興支援の一端を担う。2014(平成26)年、(株)ホスピタリティデザイン 横浜を設立、代表取締役に就任、現在に至る。厚生労働省 事業検討会委員、ホスピタリティ教育研究会 会長、HSN(ホテルセールスネットワーク)会顧問、産業能率大学兼任教員など、宿泊・サービス業界団体や学校、企業などで活躍中。