

## もう、悩まない！『石原健のHOTEL LOVERS』

## ～常にスタッフ間で会話ができる環境、お客さまのために行動ができる環境づくりを～ ここに来なければ出会えない空間や体験、 人と出会えるシーンづくりに注力

“働くチームが楽しんでいないとお客さまを喜ばすことはできない”をモットーに、海外経験を活かした大人の隠れ家ホテル「Genji Kyoto」を切り盛りしているのが、山口真緒総支配人だ。外国人目線で造り上げた空間や客室、自身で歩いて開拓し続けている飲食店情報など、ここに来なければ出会えない体験や情報、人と出会えるシーンづくりに注力している。“本当は教えたくないけど、紹介しておくね”という宿泊客からの情報を頼りに尋ねてくる外国人利用客も。常に顧客に向き合い、顧客のためにチーム一丸となって取り組んでいる結果でもある。



Genji Kyoto  
総支配人  
山口 真緒 氏

〒600-8113 京都府京都市下京区波土濃町 362-3  
URL: <https://genjikyoto.com/jp/home>

〈プロフィール〉出身京都 38歳。平安女学院中学・高校卒業後、Coventry University Bachelor of Arts (BA) Tourism and Englishへ留学。卒業後、2009年～2011年 Langham London (イギリス) Receptionist。2011～2013年 Costa Cruise (イタリア)にてクルーズ乗船の日本人客対応にあたる。2013年～2016年 エチオピア ELMU TOURにてオペレーションマネージャーに着任。帰国後、2016年～2018年 UDS (株) ホテルカンパ京都・コンシェルジュ (フロント)、2018年～2020年 フロント・マネージャー、2020～2022年 宿泊部支配人を経て、2022年 Genji Kyoto 総支配人に就任、現在に至る。趣味は食と酒、旅行。

### 高校時代に経験した英会話が できない自分に奮起

**石原** 山口総支配人との出会いは昨年、開業早々に知人に紹介されたことに始まります。30代で総支配人として激戦区である京都で切り盛りされ、外国人宿泊客も7割に達しているとお聞きしました。はじめに、高校卒業後、留学され、そしてホテル業界を選ばれた経緯をお聞かせください。

**山口** そもそも留学したのは会話ができる活きた語学を学び、いろいろな国の人と出会いたい、話をしたいという思いからでした。さまざまな国の人とコミュニケーションが図れるという意味で、歴史や文化も深く、フランスやイタリアなどたくさんの国の人と出会えるチャンスのあるヨーロッパに決めたのです。

そのように思ったのは高校生のときでした。私は京都で育ちましたので、高校時代にも多くの外国人の方がいらっしゃってました。あるとき電車の中で、英語で尋ねられたのですが、その質問に対してまったく答えることができなかったのです。ところが近くにいた方がその質問に英語で答えていた姿を見て、“世界から多くの人を訪れる京都に居るのだから、きちんと英語が話せるようになりたい”と思ったのです。

そしてホテルの道を選択したきっかけは留学中に友人の勧めでLangham LondonのOpen dayに参加したことです。ホテルのフロントやロビーでお客さまのご案内をするReceptionistに興味を抱

いたことに始まります。

### コスタ・コンコルディアの座礁事故に遭遇

**石原** 卒業後、帰国されずイギリスのホテル、そしてクルーズ船に務められましたね。

**山口** 日本にはまだ帰国する気になれず、ビザ期間を活用して現地で働くことを決めました。右も左も分からないまま受けたホテル現場研修や、自己主張の強い気質のスタッフの中での業務はとても厳しかったですね。また5000人規模のクルーズ船では日本人対応のエンターテイメント担当として8カ月間、船の中で生活しました。衝撃的だったのは、2012年1月13日、コスタ・コンコルディアの座礁事故です。私も日本人対応スタッフとして乗船していたのです。

**石原** 客船の座礁事故、それはすごい体験ですね。そしてその後、エチオピアに飛び、旅行エージェントに務めましたね。  
**山口** はい。事故のあとも1回はクルーズに乗船いたしましたが、知人からの紹介をいただき、旅行エージェントでのエチオピア生活が始まりました。このとき、スタッフがお客さまのフライトをまちがえて予約してしまい、すべての旅費や交通費を旅行会社が持つことになったことは今でも忘れられない出来事です。オペレーションマネージャーのポジションでしたので“詐欺だ”と誹謗中傷を何度も受け、今でもそのときの悔しさは脳裏にあります。

エチオピアは皇帝文化で言語を継承しているなど、日本と似ている歴史があり、



日本との交流もありましたが、生活は電気・水道などインフラ整備不安定で、アドレナリンがあふれもっと頑張れる自分がいるのに、思い通り作業ができないことも多くありました。

帰国する決心ができたころ、外国人客が7割の京都のホテルに就職したのです。“全員がコンシェルジュ”というホテルコンセプトや和の雰囲気のホテルもとても素敵でした。そこで幸運にも友岡大輔支配人(当時)との出会いがあり、支配人としてスタッフの動向を把握し、相談事にもしっかりと時間をとってくださったことは、今の自分の仕事において、スタッフとの関係性構築にとっても活かされています。

**石原** そして今はGenji Kyotoの総支配人として指揮されています。これまでの経歴をお聞きすると、途切れることなく仕事を続けていける状況は、山口総支配人のコミュニケーション力の強さを感じます。

**山口** イギリスでのホテル勤務のときはバブが交流の場であり、飲みにケーションが活発でした。またスタッフのためにボールルームを貸切り、アフターパーティを企画されることもありました。「Genji Kyoto」においても常にスタッフ間で会話ができる環境であることやお客さまのために率先して行動ができる環境づくりを大切にしています。ご宿泊者に対しても、我々が自分自身でお店を巡り、外国人でも安心して、

楽しくお食事ができる場所を探し、ご要望に応じてご紹介しています。ご紹介したお店が良かったという声を聞くと、“ドンピシャ”と密かにうれしく思います。

### お客さまのために “やれることをやってください”

**石原** 先日、スマートフォンの充電器をお借りしたときに、私の携帯とは合いませんでした。するとスタッフの方が“私物ですけどどうぞ”と差し出してくださいました。自己判断でお客さまのために取り組む姿勢はとても素晴らしかったです。なかなか、個人の判断でアクションを起こすことができないホテルが多い中、お客さまのために最善を尽くす姿勢は職場環境の良さそのものを映しています。

**山口** 皆にはとにかく“やれることをやってください”と伝えています。お客さまのために自ら行動を起こすことが大切です。「Genji Kyoto」は外国人目線で日本の文化や美、歴史を感じていただけるよう空間デザインや設備、備品などを調整しています。海外からのゲストは、日本人とは体形や生活スタイルが異なります。また興味を持つポイントも違いますので、外国人視点で快適なこと、感動することを加味しています。器や家具にも材質やデザイン、イスやソファの高さなどを調整しています。また1階、フロントのあるフロアは宿泊者同士が気軽にコミュニケーションできるスペースとして、パーも備えた開放的な空間を用意しています。

### (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業(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)年、ヨコハマ グランド 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。

素材感や空間を意識しつつ、内と外の空間を限りなく融合させ、真の日本を体験できるよう追求しておりますので、海外の方にもとても評価をいただいております。ここに来たからこそできる日本文化の体験、ここにこなければ足を踏み入れることがなかったお店や味、そして日本人など、常に何か日本らしさ、京都らしさを感じていただき、また足を運んでくださり、ご家族やおともだちなどにその感動を伝えていただければと思います。おかげさまでリピートされるお客さまも増えております。

**石原** わずか1年ほどで「Genji Kyoto」の情報を聞いて、実際に行ってみたくと思わせることは簡単にできることではありません。スタッフの皆さまも海外経験豊富でコミュニケーションが得意なところが、日本、京都のホテルでありながらある意味、より個性を感じられる施設となっているのだと思います。最後に今後一言、お聞かせください。

**山口** 個人的には経営サイドとして数字的なところもより学んでいきたいと思えます。またベトナムにも興味があります。自身を鼓舞させる、毎日アドレナリンが湧き出てくるような挑戦をしてみたいと思えます。

**石原** 経営者、管理職の立場になると、どうしても数字に追われがちです。数字やデータを読み取ることは大切なスキルですが、今はまず、ハート味 溢れるGMであってほしいと思います。更なるご活躍を期待しております。