

## 第75回 ホテルセールスネットワーク会 20周年記念講演

## おもてなしの心を磨く

(株)ホスピタリティデザイン横浜

代表取締役

石原 健



Mr. Takeshi Ishihara

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)にて、ウェイター・バーテンダー等の現場経験を積む。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。他ホテルでの研修(宿泊・客室部)等を経て、開業後は主にセールスとして活躍。39歳で販売担当部長となり、その後横浜国際平和会議場パシフィコ横浜のセールスディレクターも務める。国内外からのVIPに対するおもてなしを行い、合計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%出席賞を受賞する。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復興支援の一端を担う。約30年間のホテルマン経験を活かす為、2014年おもてなしコンサルタントに。(ホテル産業経営塾 第一期生 ホスピタリティ教育研究会 副会長)

横浜エリアのホテルや飲食店などの営業担当が多く集まるホテルセールスネットワーク会(以下HSN会)は5月16日、ナビオス横浜(神奈川県横浜市)にて第75回HSN会を開催した。今回はHSN会が発足して20周年となる記念の回で、HSN会顧問(前会長)のホスピタリティデザイン横浜の石原健氏が登壇し、おもてなしについての記念講演を行なった。

ホテルセンチュリーハイアット、ヨコハマグランドインターコンチネンタルホテル、ウェスティンホテル仙台などで、約30年間現場や営業を経験してきた石原氏は、「一期一会」には2つの意味があり、「この機会は二度とないから大切に使う」ということと、「いろいろな人との出会いがあるが、その人とも二度と会えないとしたら、その人のためにいま何ができるだろうか」という意味もある、日々なんとなく行っている接客やおもてなしのなかで、自分の行動を改めて考えることが大切だと語った。さらに「5つの顧客の満足度評価」について、お客さまは「不満」、「満足」、「感激」、「感動」、「感謝」の5段階評価をもち、退店時等にお客さまに「満足した」と言われても、それは5段階では2の評価であり、感激、感動、感謝を目指さなければならぬ、そのためには事前の準備による気配りと、来店当日の臨機応変な対応による心配りが必要。相手が何を求めているのかを洞察力と察知力を鍛えることが大切だと語った。石原氏のこれまでの経験からくる言葉の数々に、約70名の参加者は熱心に耳を傾けた。



HSN 会現会長 鈴木均 氏を囲んだ幹事・事務局メンバー