

連載

もう、悩まない！ 『石原健の HOTEL LOVERS』

8

(株)ニュー・オータニ
ゴールデンSPA・ニューオータニ 総支配人
本間 弘貴氏



(株)ニュー・オータニ
ゴールデンSPA・ニューオータニ 総支配人
本間 弘貴氏

大学で学んだマーケティングや 販促手法を、ホテル業界で生か したい

石原 本間さんとの付き合いは、2001年4月に「ホテル産業経営塾」の第一期生として共に学んだことから始まりました。あれから既に23年ですね。まずはホテリエになった経緯から教えてください。
本間 慶應義塾大学の商学部に通い、村田昭治先生のゼミでマーケティングを学んでいた際に、メーカー等は既にその手法を取り入れて

いたが、ホテルはこれからということを知り、ホテル業界でマーケティングや販売促進をしてみたいと思いました。就職活動では成長性が一番感じられた「ホテルニューオータニ」しか受けなかったのですが、約60名の仲間と共に入社することができました。勤続40年を迎えましたが、今でも同期は後7人が活躍中です。石原 入社後はさまざまな部署を、そして東京だけではなく、幕張の開業準備室と開業後の営業等も経験されたかと。その中で思い出に残る接遇や失敗談はありますか。
本間 1990年11月の即位の礼では、モルディブ共和国のガユーム大統領を接遇するチームに配属されました。また1993年7月の東京サミットでも接遇スタッフとして貴重な経験ができたことは思い出に残っております。
失敗談は数えきれませんが、入社1年目のガーデンラウンジでのウェイター時代に、緊張のあまり、ビールを注文されたお客さまにストローをお出しして先輩に笑われたりしたことが懐かしいです。
石原 これまでに国内外を問わず色々な場所へ行かれています。自社以外で好きな施設はありますか。

第8回目のゲストは、(株)ニュー・オータニで会員制スポーツクラブ「ゴールデンSPA・ニューオータニ」の総支配人を務める本間弘貴氏。本間氏は新卒で同社に入社し、勤続約40年。今年9月1日、ホテル開業60周年を迎えるホテルニューオータニ（東京）の約3分の2を知る生き字引的な存在である。ホテル内スポーツクラブを徹底的に研究する本間氏に話を聞いた。

本間 スタッフが素晴らしいと感じたホテルはたくさんありますが、最近では川奈ホテルと沖縄のプセナテラスです。施設は決して新しくはないですが、何よりも人がよく、施設面をカバーして、オペレーションが進化し続けているのを感じられます。海外では、バンコクのチャオプラヤ川沿いに位置するオリエンタル（サービスの質）とシェラトン（使いやすさ）も好きで、リピートしています。

チーム作りで大切にしていることは、 部下を信頼して任せること

石原 マネージメントサービス部長や宿泊部長など、管理職としての経験も豊富ですが、チームワーク作りで大事にしていることを聞かせてください。
本間 一番は、部下を信頼して任せることです。数十名もいる自分の部下の状況を全て把握することはできませんから、コミュニケーションを図るために積極的に声を掛けて話をします。そして自由に動いてもらいながら、彼らが困った際にはじっくりと話を聴いて相談にのり、軌道修正が必要ならアドバイスをします。各



チームリーダーには、何かあったら責任はとるので自信を持って業務を遂行してほしいと伝えています。石原 ストレスが溜まることもあると思いますが、休日は何をして過ごされることが多いですか。
本間 一番の趣味は泳ぐことで、小学校から水泳部に所属し全国大会に出場したこともあり、大学ではコーチングも行ないました。今では健康管理のために趣味として水泳を続けております。幸いなことに職場がスパになったので、会員の方々と共にマスターズ水泳にも出場しています。
近年ではゴルフと、さらにガーデニングにも力を入れています。コロナ禍の時に、密にならない屋外での活動として庭いじりや挿し木から始めました。自分で一から育てたハーブとイチゴやイチジクなどが美味しく、体を動かすことがストレス発散にもなるので、さらに庭にピザ窯を買ってピザを焼き、パン・干し柿・燻製を作ることもしています。
石原 現在はスパの総支配人として活動されていますが、目標とされている方や印象に残られている方を教

えてください。
本間 付度なしで、まずは大谷和彦社長です。毎週来られて、スパをどうよくするか、進化させるか常に考えてくださっていて、その改善のアイデアには本当に頭が下がります。そして私の前任者である大木勉顧問、スタッフへの配慮や声の掛け方、褒め方や注意の仕方など、今でも変わらずバックアップしてくださり、相談に乗っていただいています。

ホテル内会員制スポーツクラブの 有益性を、徹底的に研究していく

石原 勤続40年間で培ったご自身のブランド力の上げ方についてはいかがでしょうか。
本間 スタッフ、お客さま、取引会

社、全ての方々から信頼を得続けることが大切であり、そのためには普段からの積み重ねが必要であると思っています。正論ばかりで面白くないと思われても、正しいと思っただらぶれない。本間だったらこう言うだろうな、こう判断するだろうなとわかってもらえたら、それが自分自身のブランド力だと考えています。さらにこれからの若いホテリエ達には、引出しを増やす、好きなことを学ぶ、まずやってみる。ということも伝えていきたいですね。
石原 最後に今後のビジョンを聞かせてください。
本間 ホテル内の会員制スポーツクラブとしての、「ゴールデンSPA」のさらなる発展を目指していきます。約1,360名のメンバーの中には、ホテルの会員組織である「ニューオータニクラブ」の中でもコアな顧客である方が多くおられます。この方々から2世代、3世代でのご利用に繋げていき、安定して活気のある良いメニューを提供し続けることが使命であると感じております。ホテルの会員制スポーツクラブが、いかにホテルにとって有益な存在となるかを徹底して研究していきます。
石原 素晴らしい考え方ですね。ホテルも開業60周年を迎え、益々活気に溢れていかれるかと存じます。次回同窓会での乾杯も楽しみにしています。



株式会社ホスピタリティデザイン 横浜
代表取締役
石原 健

Profile > 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 ハイアット勤務後、1989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。国内外からのVIP対応等で、4度にわたる皇室接遇担当の栄誉も授かる。ウェスティンホテル仙台を経て、2014年、(株)ホスピタリティデザイン 横浜を設立し、代表取締役。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 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。

