

連載

# もう、悩まない！ 『石原健の HOTEL LOVERS』

#13

松泉閣 花月  
女将  
富井 智子 氏



松泉閣 花月  
女将  
富井 智子 氏

## 海外留学で日本のよさを実感し、 実家の旅館を継ぐことを決意

石原 富井女将と出会ったのは、私の連載第1回目のゲスト中村一行 現ハートフル・ホスピタリティ株式会社 代表取締役の紹介でした。その後、グリーンシーズン・スキーシーズンと何度か訪れ、スタッフへの研修も行かせていただきました。まずは女将となったきっかけを教えてください。

富井 生まれ育った実家がこの宿であったことが大きいです。学生時代は継ぐこ

第13回目のゲストは、新潟県南魚沼郡に位置する「松泉閣 花月」の女将を務める富井智子氏。富井氏はホテルでの勤務を経て、実家の旅館を受け継いだ。そして、日本コンシェルジュ協会にも加盟し、業界の人脈づくりにも励んでいる。石原氏が、富井氏に若手ホテリエへ伝えたいことや今後のビジョンなどについて聞いた。

とは考えていませんでしたが、高校卒業時もやりたいことは見つかっていなかったの、親のすすめで、1997年に「東京YMCA国際ホテル専門学校」へ進学しました。卒業後はさらに英語を勉強し留学してみたいとは思っていたので、YMCAの提携校であったロンドンのティムズバレー大学のホスピタリティマネジメント学科への入学を目指して、まずは2000年9月からイギリスの語学学校に1年通い、01年9月から2年大学にて学ぶことができました。卒業には実務経験も必要でしたが、日本のYMCA時代の実習と実家での1年半の手伝いも認められたので、現地での実習はなしで和食レストランでのアルバイトのみを経験しました。

海外に出てから日本のよさが分かりました。ロンドンから帰ってから実家を継ごうと思い、04年4月から初代女将の祖母と2代目の女将である母親の下で若女将となり、18年に3代目の女将に就任しました。

石原 これまでの経験の中で印象に残っていることを聞かせてください。

富井 「コンラッド東京」に宿泊した際に、コンシェルジュの方が、関西から来た友人のかなり難しい依頼に気持ちよく

すぐに答えてくださったことと、数年後にそれを覚えていてくれたことです。ちなみにその方は、現在は「ザ・カハラ・ホテル&リゾート横浜」の総支配人となられた阿部泰年さんです。

失敗談としては、学生時代に「ホテルオークラ」での実習の際に最終日に大遅刻しました。“朝早い勤務が多かったので実習生は必ず遅刻するのに富井さんだけは無遅刻でえらい”と言われた次の日でした。

それから「日本コンシェルジュ協会」の会員となるため12年にオブザーバーからスタートし、半年間毎月、東京、名古屋、大阪などに通い、14年に協会の定例会でメンバーの方々に越後湯沢にお越しいただき地元で観光案内や講演会ができたことが今でも忘れられない思い出です。

「一方を聞いて沙汰するな」の言葉を大切に、いろいろな角度から話を聞いて判断する

石原 女将というポジションを務めるにあたり、いつも気を付けていることは何でしょうか。

富井 常に平常心でいること、感情的に

ならないこと、周りの人から気を使われないように、声を掛けやすい状態にすることを心掛けています。また自分が目立つのではなく、できるだけ誰かを目立たせるための黒子になれるようにと思っはいますが、女将という立場上難しいのが現状です。自分個人ではなく、宿のブランド力をあげていきたいと常に考えています。

石原 なるほど。自分よりも宿のブランド力ですね。そのためには、コミュニケーションやチームワークも不可欠かと思いますが、どんなことをされていますか。

富井 コミュニケーションは本当に一番大事であると思っており、お客さまに対しては気さくに対応するように心がけています。花月のコンセプトが「なつかしき心のふるさと」なので、堅苦しくならないように話しやすいような笑顔でいるようにしており、故郷を持たない方にとっての故郷のような存在になればと、お客さまが来られた際の挨拶も“いらっしゃいませ”から“お帰りなさいませ”に、お帰りの際も“有難う御座いました”から“いってらっしゃいませ”に変えました。またスタッフに対しては、大河ドラマの篤姫の言葉で、「一方を聞いて沙汰するな」を大切にしており、何かあった際にはいろいろな角度から話を聞いて判断するようにしています。

石原 お世話になった先輩や上司はどなたでしょうか。

富井 たくさんの方のお世話になりましたが、結局仕事上で一番お世話になったのは、先代の女将である母だと思います。初代の祖母から受け継いで、昭和30年から女将となりました。湯沢では若い方でいろいろな苦労もあったかと。ホテルの一番の売りは人、スタッフであるといつも言い続けるおせっかいな母親でした



が、それが私を含め各世代に引き継がれながら続けていけていると感じています。

## 自分と未来は変えられる

石原 女将という仕事はかなりストレスも溜まると思いますが、どのように解消しているのですか。

富井 寝ることが一番です。嫌なことがあっても、寝たら忘れられる性格です。考えても答えがでないことや自分でどうにもならないことは考えないようにしています。人と過去は変えられませんが、自分と未来は変えられるので、ストレスを溜めないように前向きに取り組んでいます。

石原 これからの若いホテリエ達に伝え

たいことは何でしょうか。

富井 若くて体力のあるうちにたくさんの人に会って、たくさんの方に出向いて、たくさんの方の経験をしてほしいです。それが将来の自分の財産になると思うので、貯金をするよりも自分に投資を。石原 今後のビジョンを聞かせてください。

富井 自分のできる範囲で無理せず、少しずつ仲間を増やして花月を守っていかれたらと思います。現状維持は後退になるので、特に大きなことではなくても良いので、何かしらしていきたいです。

石原 湯沢村から湯沢町になったのが昭和30年、来年で丁度70周年です。これからも「なつかしき心のふるさと」を守りながら進化させていってくださいませ。



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。

