

連載

もう、悩まない！ 『石原健の HOTEL LOVERS』

#15

ANA クラウンプラザホテル大阪
ANA クラウンプラザホテル千歳
クラスター総支配人
白木 優至 氏

第15回目のゲストは、「ANA クラウンプラザホテル大阪」と「ANA クラウンプラザホテル千歳」のクラスター総支配人の白木優至氏。白木氏は新卒で新神戸オリエンタルホテル（現 ANA クラウンプラザホテル神戸）入社以来、さまざまな「ANA クラウンプラザホテル」ブランド一筋で従事してきた。石原氏と同世代の白木氏に、ホテル業界に入社した理由や、今後のビジョンなどについて聞いた。

なられたきっかけを聞かせてください。

白木 奈良大学の文学部 地理学科から、実は旅行会社に行きたかったんですが受からず、知人からホテルが向いてるのでと言われて、出身地である神戸市のダイエー（新神戸開発）を紹介してもらいました。「新神戸オリエンタルホテル」が9月29日の開業予定で、4月から配膳会で働き、8月1日に入社しました。

石原 最初の配属は婚礼部門であったと伺いました。その後の経歴も教えてください。

白木 新入社員の時は、今でいうウエディングプランナーをしていました。その時に担当したお客さまと35年経った今でも家族ぐるみでお付き合いしております。また親子二代で担当させていただいた方も多そうですね。接遇が好きで楽しかったのですが、次のステップとしてセールスとなり、マーケティングも経験しました。神戸を皮切りに大阪と千歳に異動し、現在は大阪と千歳の両方をみています。

よく観察して変化に気づくように心掛けた

石原 我々は共に30代で部長となり、年上の部下とも働きましたが、どのよう

なことに気をつけていましたか。

白木 2001年に36歳で婚礼部長になりました。当時は人事と営業にも30代の部長が誕生し連携しながら業務に取り組みました。まだ年功序列が色濃い日本企業で、突然の辞令に対して妬みや態度が変わる人もおりましたが、「心は形に表れる」というので、人をよく観察して変化に気づくようにしました。情報は早めにギリギリのラインまでしゃべる、文句は本人に直接言う、というあまりマニュアル本に載ってないことも大事にしました。聞くことも大事なので、現場を回ってコミュニケーションを取り、聴き出すことも得意になりました。

石原 お手本として背中を見ていた方はどなたですか。

白木 新入社員の時の婚礼部長には仕事の何たるかを教わりましたし、一番はその部長に紹介してもらったTV局（毎日放送）の局長さんでした。もう亡くなられましたけど仕事の師匠です。例えばブライダルフェアのファッションショーの演出に関して、実際に放送局の中で、音響の音の違い、照明、演出の仕方を教わりました。また一般宴会でも、歯科医師会の全国大会の際に宣伝ビデオを創る事になったので、映像とナレーションの尺

が合うような構成や編集の仕方などを一から叩き込まれました。よく一緒にお芝居を観に行き、先入観にとらわれずに新たな発想で考えるなどを教えてもらい企画に活かしたので、当たった時が一番楽しく嬉しかったです。

石原 お互いに外国人のGMや上司も多かったですが、どんな影響を受けましたか。

白木 外国人GMは、判断力と決断力があり、途中でやめるのもOKという常識にとらわれないやり方でした。会議での発言の重要性も学び、その場で意見を言わなかったことはもう終わり、後からは受け付けられないという考え方も斬新で勉強になりました。キャリアについても、異なる環境のなかでパフォーマンスを出すことが大事であり、ずっと同じところにいる人はバカか仕事ができないと言われてきたときに、なるほどと思う部分もあったので、神戸から大阪に異動しました。結果的にはそれが良かったし、今があるのはその方々のおかげですね。

石原 自身のモチベーションを上げて維持するためにしていることはありますか。

白木 困ったときや、しんどい状況の時にこそ、「どないしたるかな？」と解決のアイデアを出すことに集中することです。後はスタッフとよく話すこと。下を見て働き、上に上がるより部下と楽しく仕事することを選ぶ傾向にあり、朝食で混んでいるレストランがあれば皿を下げ、下げ物が溜まっていたら一緒に洗う、普段GMがしないことをする、リスペクトを忘れずに感謝を大事にしています。

「量にまさる質の向上はない」

石原 休みの日はどのようなことをして過ごされていますか。

白木 学生時代からサイクリングが好き



で、去年は2,600キロ走りました。半分は北海道です。ちなみに大阪では通勤も自転車です。今は折り畳み自転車を電車に乗せて移動して、古い街並みや商店街、路地裏のお店を見つけたりするのにもはまってますね。運動とストレス発散にもなり、夜のハイボールも美味しく飲めます。「千歳ハイボール」という、名水100選に選ばれた千歳の炭酸水でニッカのウイスキーを割るメニューがホテルで人気です。

石原 だから健康的に日焼けしているのですね。次にこれからの若いホテリエに伝えたいことは何でしょうか。

白木 楽しく働くことは大事だと思いますが、それにはたくさんのスキルが必要です。知識であったり技術であったりですね。「量にまさる質の向上はない」という言葉も知ってほしいです。ベースが

ないと楽しめないし、スキルを習得するには量も必要です。それから本をたくさん読むことですね。そして色々なことに興味を持ち、休みはアクティブに過ごしてほしいです。

石原 最後に今後のビジョンを聞かせてください。

白木 自分を必要としてくれる人がいる限りは仕事でお役に立ちたいです。老害を感じたら辞め時ですね。自分で感じるときには遅すぎますけど。あと、できる限り業務の生産性を高めて従業員の給与水準を上げていきたいです。最終的には、今日を楽しく、死ぬまで笑って暮らしたい！ですかね。

石原 今年はお互いに還暦です。健康に留意して踏ん張りましょうね。次回は「千歳ハイボール」を飲み、ANAで飛んでいきます。



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。



連載 SERIES

連載 SERIES