

連載

もう、悩まない！ 『石原健の HOTEL LOVERS』

#17

天成園 小田原駅別館
取締役支配人
濱田 博文 氏

第 17 回目のゲストは、「天成園 小田原駅別館」で取締役支配人を務める濱田博文氏。濱田氏は「お客さまにとっての特別な存在」となることが目標に、自身のブランディングに努めてきたという。そして現在は、取締役支配人の立場から、立地を最大限に活かしながら「地域密着型の癒しのホテル」「観光とビジネス（MICE）の拠点」としてのブランドの確立を目指している。



天成園 小田原駅別館
取締役支配人
濱田 博文 氏

人を喜ばせることができる仕事

石原 濱田さんとの出会いは今から 20 年前の 2005 年、「横浜みなとみらい万葉倶楽部」の開業時に、私が会長を務めていた「HSN（ホテル・セールス・ネットワーク）会」の大会で利用させていた

濱田 東京経済大学在学中、私は西武遊園地で観覧車のチケットもぎりや射的コーナーのアルバイトをしていましたが、途中からビアガーデンでの飲食サービスに携わるようになり、お客さまに喜んでいただけることに大きなやりがいを感じました。また、添乗員のアルバイトも経験し、その中で旅行業界やホテル業界に強い興味を持つようになり、就職活動はホテル業界では藤田観光 1 社のみに応募しました。その理由は自身で利用したことのある施設がこの会社であると知ったからです。

石原 藤田観光に入社が出来て、ホテルエとしては最高のスタートでしたね。

濱田 1990 年に入社し、配属が「箱根小涌園」の宴会サービスでした。バブル時代で、客室 550 室に対して、団体客の大型バスが何十台も連なって到着し、そのお客さまの宴会サービスを担当するところからスタートしました。

石原 新人時代で、思い出に残っているエピソードはありますか。

濱田 一番の失敗談が、入社して 6 年が経過した頃です。宴会からフロントや団体手配も経験して販売予約となった頃に、箱根湯本駅への団体のお迎えバスを手配ミスしました。VIP の団体で、駅か

ら電話を受けて初めて気が付き動転しましたが、上司から直ぐにタクシーで上がってきていただくようにと指示を受け、50 名が分乗して到着されるのを玄関前でお待ちしお詫びしました。その時はかなり怒られましたね。

自身の経験を活かしたキャリアアップ

石原 入社から 10 年後の 2000 年に「株式会社 万葉倶楽部」に転職されましたね。

濱田 ホテルでは様々な部署で接客の楽しさや運営の奥深さを学びましたが、次第に新たな挑戦をしたいという思いが芽生え、日帰りの高級温浴事業に興味を持つようになりました。きっかけとなったのは、高橋弘会長の著書との出会いです。高橋会長は、もともと熱海の酒屋を家業としながら、旅館での写真販売を始めたことをきっかけに「日本ジャンボ株式会社」を設立し、写真事業を全国展開されました。その後、フィルムカメラからデジタルカメラへの移行を見越し、新たな事業として 1997 年に「万葉倶楽部株式会社」を設立。湯河原の源泉を運ぶという革新的な手法で、町田に第 1 号店を開業されました。その理念や先見性に強く

感銘を受け、私もこの事業に関わりたいと感じたのです。

石原 万葉倶楽部ではどのような仕事をされたのですか。

濱田 入社後は、まず町田館でレストランとフロント業務を担当し、翌年には、2001 年に開業した小田原館の準備室にフロント主任として携いました。そして 2005 年には、万葉倶楽部として初めてホテル機能を備え、洋室・和室あわせて 64 室の客室を持つ、横浜みなとみらい館の立ち上げをフロントマネージャーとして担当させていただきました。ホテル出身の私にとっては、多くの場でこれまでの経験を発揮することができたと感じています。そして、このときに石原さんとも出会うことができたのは、私にとっても大きなご縁でした。

石原 そこから現在に至るまでの経験を教えてください。

濱田 横浜みなとみらい館では、日々、多様なお客様のニーズに応えるために試行錯誤を重ねていたことを、今でもよく覚えています。そんな中、2009 年に箱根湯本でホテル開業の話があり、横浜にも未練がありましたが、やはり古巣の箱根で新たな挑戦ができることに大きな魅力を感じました。2011 年には「箱根湯本温泉 天成園」の開業が決まり、宿泊マネージャーとして 198 室の運営に携わり、2019 年には「天成園 小田原駅別館」（187 室）の開業準備室長を務め、2020 年の開業時には支配人として現場の指揮を任せられました。そして 2023 年には、取締役役に就任し、現在に至ります。

この人に会いたいから ここに泊まる

石原 好きな言葉や考え方は何ですか。

濱田 ^{うかてんせい}雨過天晴という言葉が好きです。雨が過ぎ去った後に晴天が訪れるように、困難の後には必ず明るい未来がある



ことを意味しています。ポリシーは、お客様にとっての特別な存在となる為に、印象を与えるような話し方、笑顔、ユーモアを交えて笑わせることで、面白い、この人にまた会いたいと思わせる様に常に意識しています。

石原 スタッフに対してのコミュニケーションはいかがでしょうか。

濱田 基本は話すより聞くことにあると思うので、相手の話を最後までさえぎらず、言葉や気持ちをしっかり受け止め、寄り添うことを心がけています。また最も大事な的是お客さまの満足を中心に据えた一体感と相互信頼で、どんなに個々の能力が高くても、バラバラでは良いサービスは提供できないので、互いに助け合い尊重し合いながら、チーム全体で目指すゴールを共有することを続けています。

石原 これからの若いホテルエ達に伝え

たい事は何ですか。

濱田 一流のホテルエとは人間力がある人だと考えています。「この人に会いたいからこのホテルに泊まる」と言ってもらえるホテルエを目指してほしいです。人を幸せにすることで、自分自身も成長し、幸せになれる素晴らしい職業です。自分の可能性を信じ、情熱を持って継続してほしいと願います。

石原 最後は今後のビジョンについて。

濱田 「天成園 小田原駅別館」が“地域に愛される、地元密着型の癒やしのホテル”“観光とビジネスの拠点”としてのブランドを確立することです。また、ホテルエになりたい人が増えてほしいので、育てることにもしっかり関わりたいです。ホテル業界の地位と人気をもっとあげていきたいと思っています。

石原 ほぼ同世代の我々が、新たな若いホテルエ達を育てていきましょうね。



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。

