

通算連載 60

# もう、悩まない！ 『石原健の HOTEL LOVERS』

#21

川崎日航ホテル  
料飲部 宴会サービス担当 部長  
斉藤 尚郎 氏



川崎日航ホテル  
料飲部 宴会サービス担当 部長  
斉藤 尚郎 氏

約 35 年間、銀座と川崎で営業に励む

**石原** 斉藤さんとの出会いは、設立してしばらくたった頃の「HSN（ホテルセールスネットワーク）会」でしたね。先日の 80 回記念大会にもご参加くださりありがとうございました。それでは、まずはホテリエになられたきっかけから教えてください。

**斉藤** 高校時代に観光に興味を持ち、早く社会に出たかったので、専門学校が短期大学を目指し、東洋短期大学のホテル観光学科に入学しました。当初は旅行会

第 21 回目のゲストは、川崎日航ホテルで料飲部宴会サービス担当 部長を務める斉藤尚郎氏。学生のころから観光業界に興味を持ち、航空会社に入社。その後、日本航空ホテル株式会社に転職。以降、銀座と川崎のホテルを行き来する形に営業に励んできた。そして 60 歳の定年を迎え、新たなステージを迎えた斉藤氏にこれまでのキャリアや、今後のビジョンについて聞いた。

のですか。

**斉藤** 人との接触が楽しそうだったので営業をやりたいと、最初から面接でも伝えました。現場を経験してからでない無理だと言われたのですが、従業員向けの宴会婚礼紹介キャンペーンが行なわれた際に、友人や前職の仲間達にも積極的に営業をして、最終的に全社で 3 位に入ったことで、会社のセールス強化策に伴い異動希望が認められて、3 年後に川崎の宴会セールスとして、地元の法人担当となりました。

成功や失敗を繰り返し、  
自信を深めたキャリア

**石原** 長い営業生活の中で、思い出に残る出来事は何でしょうか。

**斉藤** セールスを始めたころ新規訪問で伺いで利用いただいた顧客と今でもお付き合いがあり、おせち料理の購入やディナーショーへもご参加いただいております。また銀座時代、クリスマスブに、王貞治さん、長嶋茂雄さん、徳光和夫さんの対談番組の収録の際に、臨機応変に対応して接遇したところ、長嶋さんがねぎらいの言葉をかけてくださり、サインをいただいたのも嬉しい思い出です。

**石原** 失敗談についても聞かせて下さい。  
**斉藤** 料理長に一番怒られたのは、140 名の宴会を受注して万全の態勢で当日を迎えたのに、自分と先方の幹事が日程を間違えており、お客さまが誰も来られなかったときです。最終確認の際も先方の担当者も間違いに気づかなかったのですが、本来の予定日が 3 日後で、たまたま会場に空きがあったので事なきを得ました。

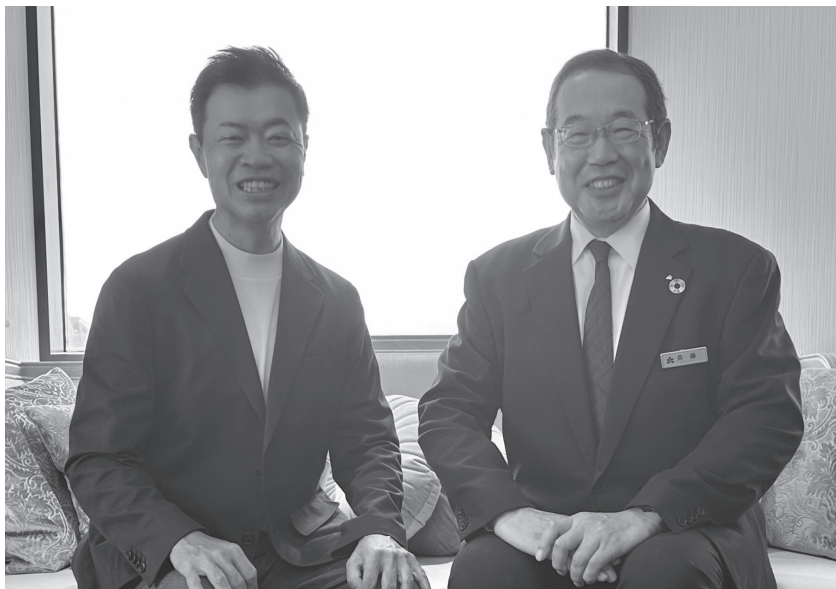
**石原** 日航ホテル一筋での勤務ですが、途中で転職という考えは起こりませんでしたか。

**斉藤** 異業種も含め話はいくつかいただきましたが、会社に感謝していたのですが、会社にはなかったです。通常の業務以外に、27 歳で「川崎青年会議所」（川崎 JC）への入会、40 歳で卒業してからは「川崎ライオンズクラブ」に入会して、20 年間の活動中に 2 回も会長という大役をいただきました。同時に「川崎商工会議所」の青年部や、石原さんと出会った「HSN（ホテルセールスネットワーク）会」など、会社のバックアップでいろいろな方々との出会いや交流ができたことを本当にありがたく思っています。

若いホテリエには、もっとポジティブに  
気持ちをもってほしい

**石原** ホテリエとして常に心掛けていることやポリシーは何ですか。

**斉藤** 既存に満足しないということを基本としています。「創意工夫」が小学生の時から好きな言葉で、ホテルの宴会サービス時代には、テーブルセッティングが誰でも綺麗にできる器具を考え、特許庁に意匠登録もしました。さらに、相手が期待している以上の答えを返すこともモットーとしており、提案力や感性を



磨いて、期待値をこえることで喜んでいただけるように常に心がけています。また利用される方々に期待以上の接遇ができるように、2018 年に「川崎産業検定」が始まった際には、第 1 回目の試験に合格して地元への理解と愛も深めました。

**石原** 好きなスポーツや趣味、休みの日の過ごし方についても教えてください。

**斉藤** 小学校のころは水泳、中学生では野球部でしたが、途中から父親が柔道をやっていたので柔道部に入り、高校時代も練習に励んでいました。現在は、25 歳から始めたゴルフが一番の趣味で、50 歳の時にホールインワンも達成しています。あとはサウナとカラオケ、そして旅行を企画して楽しく過ごすのがストレス発散方法でもあります。

**石原** 若いホテリエに感じることは何で

すか。

**斉藤** わからないことや理解できていないことは、臆せず遠慮しないで聞いてほしいです。無口で表情に出さないタイプが多いので、もっとポジティブに積極的になってもらいたいと思っています。

**石原** 最後に今後のビジョンを教えてください。

**斉藤** 後輩達に今まで体験した出来事や学んだことを伝えていきたいです。昔話や根性論を語るのではなく、お客さまとの接し方、クレーム処理の方法や、注意しなければいけないことなど、現場やセールスで役に立つことを話していく所存です。

**石原** 42 年にも及ぶホテリエとしての経験を、余すことなく伝えていってくださいませ。



㈱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、㈱ホスピタリティ デザイン 横浜を設立。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、JARC 理事、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。

