

インタビュー記事の一覧



リゾートホテル

**「全てのお客様を関係者に！」
リゾートホテルの統括支配人に聞く
宿泊業で働く一番の魅力**

(株)当間高原リゾート ベルナティオ
佐野 智之 氏



旅館

**「お客様を私のファンに！」
京都が大好きな仲居さんが心がけて
いること**

京の宿 綿善旅館
那須 ほの香 氏



ビジネスホテル

**現場を知り尽くす若手エリア総支配
人が考える**

「ビジネスホテルで働く魅力」

アイコニア・ホスピタリティ (株)
伊東 昇平 氏



シティホテル

**若手スタッフにインタビュー！
シティホテルで3つの部署を経験して
思うこと**

(株)リーガロイヤルホテル東京
長谷川 奈菜 氏

INTERVIEW

「全てのお客様を関係者に！」 リゾートホテルの統括支配人に聞く 宿泊業で働く一番の魅力

(株)当間高原リゾート ベルナティオ

佐野 智之 氏



利用したことはあっても、働くとなると未知の宿泊業。

知りたいことやわからないことがたくさんあるのではないのでしょうか。

ホテルエ（ホテルで働く人のこと）一筋でキャリアを重ねてきた「あてま高原リゾート ベルナティオ」統括総支配人兼事業統括室長の 佐野智之さんにこれまでのこと、仕事の魅力、今後のことなどを聞きました。

■ 宿泊業に入ったきっかけは？どんな仕事？

現在、あてま高原リゾート ベルナティオで事業全体のマネジメントをしています。リゾートホテルの運営をはじめ、新規事業として宿泊業界のご支援やコンサルティング、講演活動など幅広くお仕事させていただいております。私どもはチェーンのホテルではなく1軒しかありませんので、様々な事業にチャレンジして新陳代謝を図り続けたいという思いがあります。

私はもともと接客業に興味がありました。漫画の登場人物のモデルになるほど接客が優れたドアマンの方に憧れて、ホテルエの道に進みました。以来、主に宿泊部門に18年間勤務でしたが、総支配人という仕事にもチャレンジして取り組むようになり、現在の統括総支配人の仕事に至っています。

キャリアを通して様々なことを学んできましたが、一番大きかったのは「クレーム対応はチャンスだ」ということ。実は私、クレーム対応が大好きでクレーム対応ばかりを率先して担当していたんです。一般的にクレーム対応はしんどくて避けたい仕事と思われています。ところが、私はお客様と仲良くなれるチャンスだと捉えていました。

お客様は関心がなければ不平を伝えてきません。その声に自分なりに真摯に向き合うことでお客様の信頼を得て、最終的には多くのお客様と良好な関係を築くことができました。お客様のおかげで今の私があると感じているので、本当に感謝しかありません。



■ 未経験でも問題なし？福利厚生は？

私が長年、携わってきた宿泊業はコロナ禍を経て空前の人材不足に陥っています。多くの方に新たに仲間入りしていただきたいと心から願っていますが、わからないことも多いと思うのでよくある質問に答えていきます。

まず「未経験でも問題ないですか？」という質問。これはもう大歓迎です。かえって未経験で先入観のないまっさらの方が入りやすい業界だと思います。会社ごとに様々な研修の制度も用意。弊社の場合、総支配人直属のチームに入って一年しっかり学んでもらっています。この業界の離職率が高くなってしまふ背景に、接客業と言いながら作業化してやりがい失われてしまうという課題があります。かつては業務に当たりながら仕事を覚える

だけ、が当たり前でしたが、近年は教育に注力する会社が確実に増えてきています。

次に「英語は必要ですか？」という質問。これはインバウンドに力を入れているところに関しては、やはり英語は必須だと思います。ただ、最終的に英語力よりホスピタリティです。それさえあれば会話は成り立ちます。もちろん、英語力はあるに越したことはありませんが、それ以上にホスピタリティが大事なことはぜひ頭に入れていただきたい。英会話もネイティブを目指すわけではありませんから、必要以上に不安に思わないでください。

「業界の福利厚生は？」という質問は各社異なるので回答が難しいというのが本音ですが、人財が何より大事というのが共通認識となり、福利厚生を充実させていこうという動きになっていることは間違いありません。有給取得率なども今は法令遵守が大前提なので心配無用です。業務上どうしても週末勤務や夜勤が発生します。これに関しては平日が休みのメリット、夜勤ならではのメリットに目を向けられる方が宿泊業に向いていると思います。

■ リゾートホテルの仕事内容とは？

広く宿泊業全体のことについて話してきたので、続いてリゾートホテルの話をしたと思います。

フロントの基本はチェックイン・チェックアウト業務です。また、スタンバイ状態を保つのも仕事のうち。およそ準備が8割できていれば当日、うまく業務が流れていきます。お客様を迎え入れるまでの事前準備が非常に重要です。リゾートホテルは朝食ビュッフェが多いため、フロントなど別の部署が手伝いに入ることも多々あります。そんなとき、シフトありきでヘルプに入るのではなく、仲間が困っているところに自発的に行けるような方が向いていると感じます。

チェックアウトが終わると、一旦会計処理など事務的な業務が入り、その後はチェックインの準備です。鍵のチェックや客室の清掃、電話対応などをこなしお客様をお迎えします。早番で朝食準備から入るスタッフはここで遅番に引き継ぐことが多いですね。リゾートホテルの場合、周辺の観光情報を伝えるのも大事な仕事の一つです。常に最新情報を入力することを心がけています。

リゾートホテルに限りませんが、宴会对応も重要な業務です。以前は売上のために直前の宴会でも無理に入れるケースが多かったのですが、最近はシフトファーストでスタッフの

稼働を確認したうえで1ヵ月を切る案件はお断りするケースも増加してきました。売上とスタッフの心理的安全性を天秤にかけ、後者を選ぶ事業者が増えていることはいい傾向だと私は思います。

■ どんな求人に応募したらいい？

宿泊業に興味は出てきたけれど、どんな求人が自分に合っているかわからない。という悩みはあるかと思います。

これに関して私は「バックヤードを見せられないホテルはやめた方がいい」という明確な持論があります。応募する際には、一度自分でそのホテルに宿泊することをおすすめしたいですね。そこで表の雰囲気を感じ取り、面接などではバックヤードのスタッフが使用するスペースやスタッフ同士の関係性に注目しましょう。上司にはスタッフの成長シナリオをどう考えているのか、という点も聞いておきたいところです。1年目、2年目、3年目と成長シナリオが描ける企業だと感じたら、ぜひチャレンジしていただきたい。

それと、面接の際に部活動があるかどうか聞くのも有効です。というのは、部活が多くて活発な企業はチームワークがよくて良い職場である傾向があります。ホテルはスタッフ同士のチームワークが非常に重要。そのチームワークの源泉が実は部活だった、というのは意外とよくある話です。

宿泊業に新たに入ろうという方の中には「接客業を始める」という意識があるかもしれませんが、もちろん間違っていないですが、私は「関係者づくりを行う」という視点を持っています。私はよくスタッフに「お客様に関心を持ちなさい」と伝えます。そこから全てが始まるのです。何気ない会話からコミュニケーションが生まれ、関係性が築けるとお客様は私たち、人に会いにホテルにやって来るようになります。そこに幸せを感じられる方には本当におすすめできる業界です。

■ 仕事の魅力と今後の目標は？

私たちの仕事はよくサービス業と言われることが多いのですが、サービス業はどこか一方通行のニュアンスがありませんか。「お客様のニーズに応える」がサービス業であるなら、私たちの仕事はホスピタリティ業と言えるかもしれません。スタッフがお客様と一緒に

に楽しむテーマパークのイメージに近いのです。一緒にお客様と楽しい時間を過ごし、共感し合う。そういう関係性がどんどんでき、人脈が広がっていくのが宿泊業。こうなってくると、もうやめられない仕事だなと感じます。

こういった仕事を私たちが続けて行けば自然と「楽しそうな業界だな」「この仲間に入りたい」といった気持ちが湧いてくるはず。私たちはそういった憧れられるような宿泊業にしていかなければならないと思います。今はまだ宿泊業の魅力をまだ伝えきれていないので、そこはコツコツ努力していく所存です。

自分の職場が誰かにとっての大切な場所になり、自分もお客様にとっての大切な人になる。私にはたくさんのお客様を超えた関係者がいらっしゃいます。そういう方たちはたくさん新しいお客様を連れてきてくれますし、私たちに代わってロビーのゴミ拾いをしたり、壁の絵が曲がっているのを直してくれたりしますよ。心からやりがいのある仕事です。皆さんの仲間入りをお待ちしております。

INTERVIEW

「お客様を私のファンに！」 京都が大好きな仲居さんが 心がけていること

京の宿 綿善旅館

那須 ほの香 氏



着物姿と笑顔で旅行者を魅了する旅館の仲居さん。

憧れはあるけれど、どの時間帯にどんなお仕事をしているのか、実際のところはわからない、という方も多いかもしれません。

そこで、京都にある「京の宿 綿善旅館」で客室係を勤める那須ほの香さんに、日々の仕事のことや心がけていることなどをインタビューしました。

■ 旅館の客室係の仕事内容とは？

現在入社2年目で客室係、いわゆる仲居として働いています。私たちの仕事内容は時期によって大きく変わります。例えば、9月や10月の平日はほとんど修学旅行の受け入れで、週末だけ一般のお客様（家族旅行やグループ旅行等）という感じになります。年間140日程度修学旅行のお客様がお見えになります。

一般のお客様の場合、朝に出勤し朝食の準備や片付けなどを担当しチェックアウトの10時頃まで勤務します。その後、いったん帰宅し16時まで休憩時間を過ごし、夕方以降に備えます。職場に戻ると、



担当のフロアで待機。チェックインされたお客様をお部屋までご案内します。夕食担当の場合は着物姿で、お部屋でお飲み物やお茶菓子を提供しながら館内のご案内をさせていただきます。夕食時間は17時半から19時半なので、間に合うよう地下の調理場から料理や食器類を運び、会場のセッティングをします。



修学旅行対応の場合も、生徒さんの行動に合わせて早朝からの勤務になります。決められたスケジュールに沿って、朝一番でお布団を上げるところから始まり、朝食の準備、片付け、客室の整備と続きます。午後の休憩後は、生徒さんたちのバスのお迎えから始まります。スタッフ全員で協力し合って、調理場での準備から片付けまで全てをこなしています。スケジュー

ールがきっちり決まっているのが一般のお客様との一番の違いです。私たちがテキパキ動かないと予定通りにいかないのです。修学旅行のときも常に動き続けていますね。

■ 宿泊業に入ったきっかけは？

京都の旅館で働こうと思ったきっかけは、大学時代に京都が大好きになったからです。もともと愛知県出身なのですが、大学時代を過ごしていた名古屋から京都は30分程度と近いのでよく京都に遊びに来ていました。鴨川沿いを歩くだけでも四季を感じられて、この景色が日常になったらいいなと思ったんです。

大学では心理学を専攻していましたが、臨床の仕事は合わないと感じるように。周りが大学院進学を選ぶなか、私は「楽しい時間に関わる仕事がしたい」と考えました。学生時



代の雑貨屋や飲食店でのアルバイト経験から、接客業が好きで自分に向いていると直感。大好きな京都で接客業ができないか、と考えて今の仕事を志望しました。

職場の綿善旅館は、お客様との距離がとても近いのが特長です。HPにはスタッフ紹介があって、私は「なすりん」というニックネームで掲載されています。お客様と仲良くなれる機会が多く、廊下で会えばハイタッチすることも。お客様に「こんなに仲居さんとお喋りしてもいいんですね！」とびっくりされることもあります。また、「京都でなすりんに出会えてよかった！」と思っただけのような接客を心がけています。

■ 仕事をしていてやりがいを感じるのは？

この仕事の魅力は、何と言ってもお客様の喜ぶ姿を直に感じられるところです。特に心に残っているのは、とある韓国のご家族とのエピソードです。お父様、お母様、小さな娘さん達という家族構成で英語が話せるのはお父様だけでした。

私は夕食担当としてお料理を持っていくたびに、「今日はどこに行ったんですか？」など話しかけていました。言葉はなかなか通じなかったのですが、娘さんともコミュニケーションを心がけました。すると不思議と娘さんが私に懐いてくれて、お帰りの際には泣きながらハグしてきてくれたんです。一緒に写真を撮ろうと記念写真も撮っていただきました。



体力的にはしんどい面もあります。食器や布団の持ち運びなど、力仕事も多いですからね。でも、接客の仕事は一期一会。お茶菓子を出すときの会話、館内をご案内する際のコミュニケーション、そのたった数分や数秒の交流がお客様にとってかけがえのない時間に

なるかもしれません。私たちにとっては日常の業務かもしれませんが、お客様にとっての特別な思い出づくりのお手伝いができる。そんなやりがいを感じられる仕事です。

■ 今後の目標は？ 宿泊業界を目指す方へエールを

私の目標は、「出会ってくださったお客様全員を私のファンにする」です。でも、まだまだ足りないことばかりです。広間での宴会やご年配のお客様への対応など、理想のサービスがあるはずなのに言葉が足りなかったり、気配りが足りなかったりして落ち込むことも。女将さんとも、どうすればより高いレベルの接客が実現できるか、よく話し合っています。

休日でカフェなどに行くときも、お店の方の接客の様子をよく見えていますね。「こんな英語のフレーズがあるんだ」とか「このタイミングでお水を注ぐんだ」とか考えています。大好きな京都のことも、どんな話をすればお客様が喜んでくださるかを考えながら日々勉強しています。自分の中の引き出しを増やすことで、お客様を楽しませる工夫の幅も広がりますしね。

最初の頃は業務を覚えるので精一杯で、接客中も自分のことばかりを話してしまったりしました。でも、今では少し余裕を持って対応できるように。この仕事で得られる喜びは本当に計り知れません。興味を持っている方は、ぜひ飛び込んで欲しいと思います。大変なこともあります。それ以上にかげがえのない経験ができる素敵な仕事だと私は自信を持ってお勧めできます。



INTERVIEW

現場を知り尽くす 若手エリア総支配人が考える 「ビジネスホテルで働く魅力」



アイコニア・ホスピタリティ（株）

伊東 昇平 氏

出張などのときによく利用されるビジネスホテル。フロントでの対応以外にも実は、多くの業務があることをご存知でしょうか。マルチタスクが求められるビジネスホテルの仕事の詳細について、アイコニア・ホスピタリティで現在、エリア総支配人を務める伊東昇平さんに聞きました。

宿泊業におけるキャリアパスの一つの事例としても注目のインタビューです。

■ ビジネスホテルの仕事内容とは？

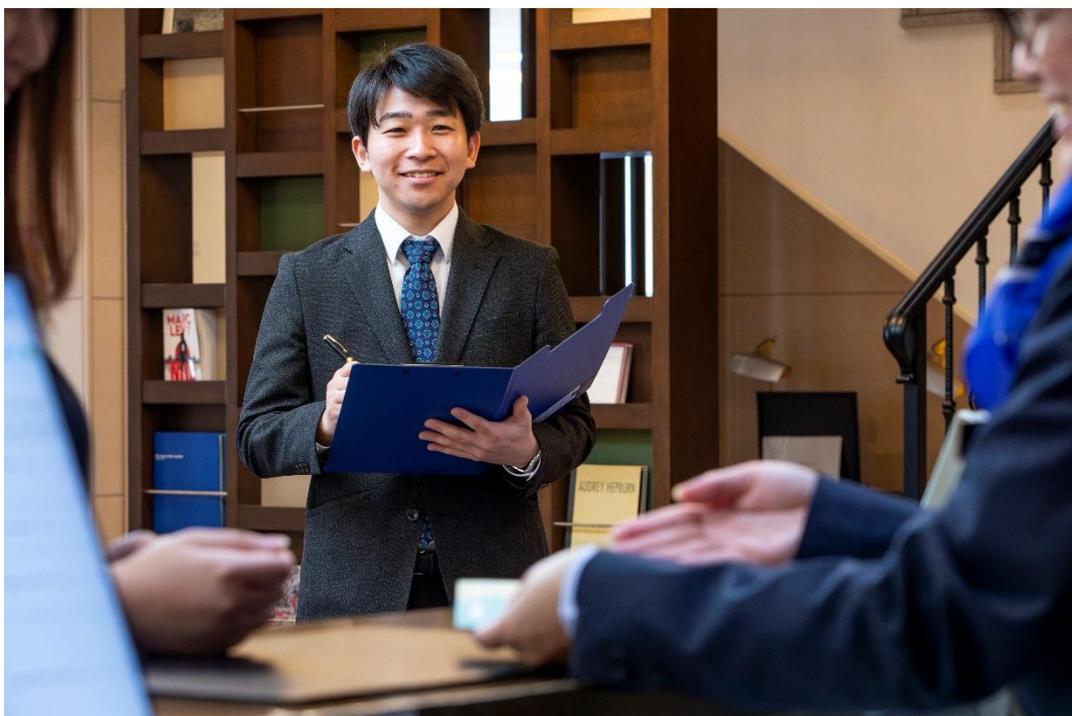
ビジネスホテルは、ベルボーイや接客専属のスタッフなどを置いていないことが多いです。逆に言うと、接客以外の業務が多岐にわたるところが特徴かもしれません。2013年入社の方は入社12年目の現在、ビジネスマネジメントエリア総支配人として本社で勤務しています。4つの施設の管理・運営を担当していますが、今の仕事は以前の支配人業務の延長線上にあると言えます。

典型的な1日の流れとしては、午前中は事務処理などを行い、午後は現場に足を運んで実際のオペレーションを確認します。朝食の時間帯に現場に向かうこともありますね。基本的には平日勤務で、土日は休みを取れる体制になっています。

支配人時代の仕事内容は、例えば朝は朝食会場に足を運んで、お客様へのご挨拶とビューッ

フェの状況確認を行っていました。パートさんとのコミュニケーションも大切にしてい
て、なるべく顔を出して一言二言でも話すようにしていました。どんなお客様が泊まら
れているのか、数字だけでは見えない部分もしっかりチェックするよう心がけていま
したね。また、コストや売り上げの管理をしたり、会議室やレストランがある施設では付帯業
務も行っていました。

フロント業務はもちろん、事務所での経理作業、消耗品の発注、客室の修繕まで。さらに
清掃状況のチェックなども行います。大変な面もありますが、様々な経験を積めることが
やりがいにつながっています。



■ 宿泊業に入ったきっかけは？

大学時代は新宿のホテルの中に併設された飲食店と、東京ドームでグラウンド整備のアル
バイトをしていました。大学時代のアルバイト経験を振り返ってみて、「自分は接客業が向
いているかもしれない」と感じていました。中でも様々な業務に取り組むことができるこ
とに魅力を感じ、当時ビジネスホテルを中心に運営をしていた弊社を選びました。

ホテル業界に詳しくなかったので、最初はフロント業務しか想像がついていなかったの
ですが、今の会社を知って実は客室の修繕や新規開業など、業務が多岐にわたることを知り
ました。それに加えて他部署でも働けるという可能性の広さ。それが弊社を選んだ大きな
きっかけでしたね。

入社後は、最初に「マイステイズ新浦安コンファレンスセンター」に配属されました。その後はほぼ1年に1回のペースで異動があり、御茶ノ水、浜松町と経験を積み、「ホテルマイステイズプレミア赤坂」の開業メンバーとして参加。そこで初めてシニアスタッフという役職に就いたんです。その後、「MyCUBE by MYSTAYS 浅草蔵前」でカプセルホテル業態のサービスを経験した後、客室の売上を最大化させるための部署であるレベニューマネジメント部門に異動しました。一時期は家庭の事情で在宅勤務をさせてもらったこともありましたが、その2年後、赤坂で現場に復帰し、新浦安で支配人を務めることになりました。

■ 仕事をしていてやりがいを感じるのは？

接客時にお客様から直接感謝の言葉をいただいたときはもちろんですが、新規開業ホテルのオープン日を迎えたときは感無量でしたね。最近では特に人材育成に力を入れています。CS（顧客満足）だけでなく、ES（従業員満足）も重視していて、指導したスタッフが異動後に、「あのとき教えてもらったことが役に立っています」と連絡をくれることがあるんです。これからはマネージャーの育成にも注力していきたいと考えています。



弊社には会議室併設のホテルやレストラン併設、フルサービス、リゾート・温泉、カプセルホテルまで、様々な業態があります。例えばカプセルホテルの場合、宿泊単価を上げる

ことが難しい特徴があります。そのため、いかに支出を抑えるか、限られた単価に見合った費用の使い方を考えることが重要になってきます。

また、会議室併設の施設では集客の難しさがあり、本社のエージェントチームと連携を取りながら業務に取り組みます。このように、施設ごとに業務内容がかなり異なるため、いくつもの施設を経験し視野が広がったことで、対応出来る業務の幅が広がりましたね。新浦安では、当初レストラン業務を他社に委託していたものを直営に切り替えました。飲食部門を直営で運営することも、大きな学びになりました。業務が多岐にわたるので、やりがいを感じる場面は本当に様々です。

■ 今後の目標は？ 宿泊業界を目指す方へエールを

今はエリア総支配人として、周りに認められる存在になることが目標です。現在4店舗を担当していますが、多い方だと10店舗ほど担当されていらっしゃると思います。私も担当店舗を増やしていきたいですね。最初に配属された新浦安の規模も以前は大きいと感じていましたが、弊社の事業拡大とともに今ではそうとは言えません。将来的にはより大きなリゾート施設にも関わっていきたいと考えています。



特に力を入れたいのは、より多くのスタッフに学びの機会を提供することです。ビジネス

ホテルは最小限の人員配置で運営されることが多いという傾向があります。これからは、従業員一人ひとりが何を学びたいのかをしっかりと聞いて、できる限り勉強会なども実施していきたい。仕事を重ねていくなかで、そういった責任感が芽生えてきたんです。

インバウンドが大きな伸びを見せていて、この業界は今後も成長が期待できます。ビジネス利用だけでなく、レジャー需要も伸びています。ホテル業界は、専門的なキャリアを築きたい人も、幅広く様々なことを学びたい人も、どちらも機会が得られる業界です。そういう意味で、新しくこの業界に入って来られる方にとって、安心して飛び込み成長することが出来る業界だと思います。

INTERVIEW

若手スタッフにインタビュー！ シティホテルで3つの部署を 経験して思うこと

(株)リーガロイヤルホテル東京

長谷川 奈菜 氏



都会にあり、客室はもちろん、様々な施設やサービスを提供するシティホテル。そこで働くスタッフにも多岐にわたる知識や経験が求められます。今回はレストラン、コールセンター、販売促進と若くして3つの部署を経験しているリーガロイヤルホテル東京の長谷川奈菜さんにインタビュー。シティホテルで仕事をするやりがいや今後の目標などを聞きました。

■ シティホテルの仕事内容とは？

シティホテルの魅力は、様々な職種があることだと思います。私自身、入社前には想像もできなかった仕事に恵まれ、自分の可能性を広げられています。私の場合はレストランでの接客や電話対応、販売促進などを担当しましたが、他にも宴会場やブライダルなど、業務は多岐にわたります。私のキャリアのスタートは京料理と鉄板焼きのレストラン2店舗でした。

接客の基本から、歩き方や姿勢、器の持ち方まで、常にお客様に見られているという意識を持って仕事をしていました。入社時に接遇（おもてなし）研修がありましたが、実際の現場では先輩や上司から話し方や言葉遣いなど、細かいところまで教えていただきました。懐石料理を提供するお店だったため料理の歴史などの知識も必要で、かなり勉強しましたね。お酒についても当時私は未成年でしたが、調べて勉強し、お客様にご説明するよう心がけていました。約2年間、レストランで過ごしたことで社会人としての基礎が築け

たと思います。

2年目の終わりに、新設されたコマンドチームに異動となりました。これは、お客様からの問い合わせにワンストップで対応したいという考えで作られた部署です。具体的な業務としては、内線・外線の電話対応を全て行います。1日多い時で200件を超える電話があり、レストラン予約やホテルへの問い合わせに対応します。「最寄駅はどこですか?」「レストランのメニューを教えてください」といった質問から、ルームサービスの注文、客室からの要望まで全てに対応します。コールセンター的な仕事に加えて、予約をいただくことも重要な任務でした。

メニューや営業時間など情報は常に更新されるので、日々の情報収集が欠かせません。特にコロナ禍だったこともあり、ルールが複雑化していて大変でしたが、それだけに柔軟性と冷静な判断力が培われたと思います。また、お客様に合わせて会話をする必要があるので瞬発力も鍛えられましたね。



■ 宿泊業に入ったきっかけは？

私がホテル業界を選んだのは、もともと人と話すことが好きで、接客の仕事がしたいと思

っていたからです。高校卒業で入社したのでいろいろなことを学びたいという気持ちが強く、ホテル業界を選択しました。特に今の会社を選んだ決め手は、会社見学時に見たお客様の笑顔。「この笑顔はどうやって生まれているのだろう？」と気になりました。実は高校時代は人と接しない裏方的なバイトを経験していたのですが、それがあったからこそ、自分には接客の方が向いていると気付きました。

現在は総支配人室の販売促進課でレストランを担当しています。具体的な仕事内容としては、ホームページの作成や更新、広告誌面やチラシ、POPの作成、新商品や新企画の発案やリリース発信などを行っています。1日のスケジュールで言うと、10時に出社してまずメールチェック。10時半から13時までが午前の仕事で、13時から14時が昼休憩。その後、14時から定時の18時半まで午後の仕事という流れです。基本的にはオフィスワークですが、同じフロアにあるレストランに行って話を聞くこともあります。平日勤務で土日祝日は休みを取れる環境です。



販売促進の仕事は、これまでとは全く異なります。以前は既存のものを提供する仕事でしたが、今は自分の経験を活かして、提供する商品自体を考えて広げる仕事。お客様の購買意欲をどう引き出すか？というマーケティングの視点が必要だと感じています。でも、現

場経験があるからこそ見える視点を持っているのは、私の強みだと思っています。最近では、プレスリリースの配信にも慣れてきました。お客様が本当に知りたい情報は何かを考えながら作成するので、語彙力の大切さも実感しています。

■ 仕事をしていてやりがいを感じるのは？

接客の仕事って、お客様と長時間接する機会が多いんです。だからこそ、信頼関係を築くことが何より大切だと感じています。お客様に頼っていただけるようになって、そのご要望に真摯に向き合って仕事させていただいたとき、「助かりました」「ありがとう」「また来たい」という言葉をいただくと、本当に嬉しくなります。難しいご要望をいただいたときも、単に「それは難しいです」で終わらせるのではなく、たとえそのご要望に完全には応えられない場合でも、何とか次善策を提案して満足してもらえるととても嬉しかったです。今の販売促進の仕事は文章力が重要で、日々勉強することにやりがいを感じています。文章を書くうえで、発想法や視点の変わり方も磨いていかないとはいけません。

これまでを振り返って印象に残っているのは、コマンドチームにいたときの経験です。結婚前の両家の顔合わせをしたいという問い合わせで、お客様のご要望の一つひとつ丁寧に対応していったんです。話を重ねているうちに、お客様にとって最良の提案ができ、無事にご予約をいただきました。「わかりやすい説明でした、ありがとうございます！」とおっしゃっていただいたうえに、後で実際に接客したスタッフから「お客様、とても喜んでましたよ」と聞かされたときは本当に嬉しかったですね。電話の対応一つでホテルの印象は決まってしまうので、その緊張感は常に持っていました。電話でお客様の心に寄り添うことは難しかったですが、やりがいに繋がっていました。

■ 今後の目標は？ 宿泊業界を目指す方へエールを

販売促進の部署に異動してまだ日が浅いので、もっと勉強を重ねていきたいと思っています。お客様に今まで以上に喜んでいただける企画を自分たちでも考えて、魅力的に紹介したいです。ただ、自分の伝えたいことを文章にするのがまだ難しく、今の文章は自分自身拙いと感じています。マーケティングの知識も必要ですし、新しい発想も大切になってきますよね。頑張ります。

これまでお客様と接してきたなかで感じたこと、言われたことなどを思い出しながら仕事をしています。過去の経験が基になって、新しい商品のアイデアが生まれることも。チラシなども作成していますが、自分が関わったものが世に出るたびにすごく嬉しくなります。



宿泊業界は多くの人と触れ合える仕事です。たくさんの経験を積んで、それを糧としてお客様に還元できる魅力的な仕事だと思います。最初は躓くかもしれませんが、自分自身の成長は自分の努力と意志によって達成されるものです。自分の行動や成果をしっかりと振り返って、周りの方の意見も参考にすれば、必ず前に進めます。私自身、高校を卒業してすぐ何も知らないまま仕事を始めて、一つひとつ学んできただけです。だから、未経験でも全然問題ありません。むしろ、その方が素直に学べる部分もあると思います。