

ホテル・  
旅館の  
経営者から

ホテル・  
旅館の仕事は、  
これほどまでに  
おもしろく、  
魅力的である。

へおくる  
次世代

熱い  
メッセー  
ジ

## 興味を持った数が 知識の引き出しとして蓄積され、 自分自身の魅力になる

ホスピタリティマネジメント株式会社  
代表取締役社長 菅野 潔 KIYOSHI SUGANO



都ホテル東京、ホテル西洋銀座（開業準備室、オペレーションセンター、宿泊、予約セールス&マーケティング、事業開発室の各マネジャーを歴任）、その後セゾングループとNTTの共同事業である国内初の総合会員制ホテル・ウラク青山の開業に参画し取締役総支配人を経て、2003年ホスピタリティマネジメント株式会社を設立。ホテル・旅館・レストランの経営改善、顧客満足改善および新規開業サポート、ミステリーショッピング、マーケットリサーチ、事業評価分析、人材能力開発、等を実施。ホスピタリティ産業全般のサポートを行なっている。

「皆さんには仕事が楽しいと思える瞬間」はありますか？

それは人に評価された瞬間、注目された瞬間、感謝された瞬間であり、さらには自らの達成感を味わった瞬間ではないでしょうか？

ホテルの仕事は、あらゆるお客さまのあらゆるシーンを演出することができる素晴らしいビジネスです。プロとして人生の楽しみを提供できる仕事はそうあるものではありません。

お客さまに受け入れていただくには、まずは皆さん自身が人間としての魅力を身につけることです。それは決して難しいことはありません。「広く浅く」でもよいので、仕事以外のことに興味と好奇心を持つことから始めてください。

ホテリアとしての業務知識も大切ですが、仕事以外に興味を持った数が皆さんの知識の引き出しとなり蓄積され、おのずと自分自身の魅力になります。その結果としてホテリアとしてはもちろんのこと、ビジネスマンとして価値が向上していきます。

ます。

私がホテル業界に就職した当時は、まだまだ未成熟な業界で、自らを「水商売」と言っている先輩方がたくさんいたのも事実です。私は自分が選択した職業を何とかして、「水商売→サービス業→宿泊産業（ホスピタリティ産業）」になってほしいと思っていました。そして今、ホテル業界は明らかに成長産業として世の中から注目され評価されています。

これからホテルを職業として選ぶ皆さんにお伝えしたいことは、ホテルや旅館を問わず、宿泊産業全般を「日本の基幹産業として牽引する」、という志を持っていただきたいということです。

宿泊施設は世界各国にあります。しかも何千年も前から存在し、これからも将来にわたって決してなくならない普遍的ビジネスです。

弊社はスタッフ全員がホテルの現場経験者で構成されているコンサル会社としては稀有な存在ですが、ホテリアの将来のキャリア選択肢として、

われわれのような分野にチャレンジすることも可能です。私たちがやっていることは、非常に地味で地道なことの繰り返しです。「当たり前」のことを、当たり前でやる」。一見、簡単そうなのですが、これを誠実に実行し、継続していくことが、いかに簡単ではないかということを、いつも痛感させられます。しかもそれを継続していくことが大切だということを、経験から強く感じています。

ホテリアとしてコンサルタントとして重要な要素は、「謙虚に誠実に相手の気持ちを受入れる」ことです。

皆さんの可能性は無限大です。その可能性を成長産業であるホテルというビジネスにかけてみませんか？