

# HOTELERES

週刊 ホテルレストラン

2014 **6** | **13** ¥1600

特集Ⅰ このホテルの宴会はすごい!  
新需要を開拓し成功を収めるホテル  
特集Ⅱ 継続的な衛生管理体制確立のために



TOP INTERVIEW  
コンラッド東京

総支配人  
ハインリッヒ・グラファ氏

[www.ohtapub.co.jp](http://www.ohtapub.co.jp) Ohta Publications

# 一丸続走

ホテル龍名館東京の挑戦



ホテル龍名館東京 フロントオフィサー  
稲葉 真弓氏 (いなば・まゆみ)

## 結婚・出産でホテル社員を断念

ホテル龍名館東京の新たな血として仲間入りしたのが、国内大手ホテルで勤めた経験を持つ稲葉真弓だ。稲葉はホテル龍名館東京の開業準備室のとき出向スタッフとして赴任、いったんもとのホテルに帰ったが、結婚そして出産による生活環境の変化から、パートとして改めてホテル龍名館東京の仲間入りをした。

稲葉は前職で5年間フロント業務としてコンシェルジュを務めていた。老舗のホテルということもあり、国内外のVIP始め、宿泊、来館するお客のために、コンシェルジュとして応えていた。国内老舗ホテルの顔であり、まさに日本を代表する顔と言っても過言ではないほどのポジションにいた。それだけに結婚、そして出産をしても土日も昼夜も関係ない。

もちろん、稲葉が勤めたホテルに限ったことではない。日本のホテルの多くはまだまだ家庭を持つ女性が働きにくい環境にあり、ホテルが好き

で勤めたくても勤められない状況にある。ましてや出産後は子どもの保育の問題や免疫力が弱く体調を崩しやすい健康管理の問題など、母親である女性が抱える問題は多い。

「そんな環境でしたから、子どもも夜中に泣いて起きたりなど、精神的に落ち着かなかったですね。子どものためにも生活環境を変えなくてはと決意したのです」、まさに子を思う母親の素直な気持ちを行動として起こした稲葉だった。

## 限られた時間であふれるメールに対応

そんな稲葉の状況を察してなのか、出向時代の赴任先であったホテル龍名館東京から“パートでも”と声がかかった。午前10時～午後4時まで、まさに子育て中の母親にとってはありがたい勤務時間だった。

「子どもとの時間をたっぷり持てることができ、とてもうれしい。子どもも精神的に落ち着いたようです」と本当に今の生活に満足している稲葉の笑顔だった。

恵まれた職場環境の中、稲葉の仕事は顧客から送られてくるメールと電話の対応、そして予約管理だ。特に年間宿泊人数の4割に達している外国人客からのメールがどんどん送られてくる。質問やレストランの予約など、さまざまな内容だ。それに対して、かつてのコンシェルジュ経験を生かしてテキパキと対応していかなければならない。開業時より明らかにメールの量は増え、倍近くになっているという。

「私の仕事はさまざまなご要望や質問に答えて、チェックインまでにクリアにすることです。不安や疑問を抱えたままチェックインすることはフロントスタッフに

負担を与えてしまいます。スムーズなフロント業務ができるよう、そして宿泊者もフロントスタッフもにこやかな時間を過ごせることが私の使命です」と、稲葉の責任感の強さを感じる。

## 手となり足となりできない顧客対応

ところが稲葉はかつて経験したホテルとは明らかにちがうところに気がついていて。それは少数精鋭で運営している分、さまざまな要望に対してすべて対応できないことだった。以前であれば空港までのバスチケットの手配とチケットのデリバリーは当たり前のことだった。コンシェルジュとしてきめ細かな対応をしていた。

ところがホテル龍名館東京ではそこまで対応できる人員を配置することはできない。空港バスの場合は予約の仕方や購入場所や購入方法を教え、顧客自身が行動を起こさなくてはならない。薬なども薬局を案内し、自身で動いてもらう。“きちんと応えてあげたい”と思っただけでもできない現実に歯がゆさを感じているのだ。

「訪日外国人客が増えると予測される中、ますますコンシェルジュ力は求められます。しかし、専門職を配置できない現実の中でこれまで培った対処方法や言葉遣いなど、若いスタッフの参考になるお手本となるよう努めていきます」(稲葉)。

にこやかなフロントスタッフの陰には、チェックインまでを勝負と決め必死にキーボードを打ち続けている人がいた。まさに子を思うと同様に若いスタッフを守るために限られた時間戦い続けている。まさに母は強し!である。