

HOTERES

週刊 ホテルレストラン

2014 9 | 5 ¥1600

特集 インバウンドを獲得せよ! Wi-Fi編 全客室Wi-Fiは当たり前前の時代へ

現地レポート 成長続けるメキシコ牛肉市場
——日本市場に熱いまなざし

TOP INTERVIEW

帝国ホテル 大阪 総支配人 幸田 雅弘 氏



代表取締役会長

浜田章男氏 (はまだ・あきお)

ホテルオークラ故橋本保雄氏の部下に

一年に渡り連載をしていた「一丸続走」も今回で最終回を迎える。東京駅八重洲口、135室という規模でホテルにかかわる者すべてが一丸となり走り続けている。スタッフや清掃・メンテナンス、ビル管理、そしてコンサルタント企業にいたるまで、皆いきいきとかがやいている。そのかがやきがミシュランでも評価され、各社クチコミサイトでも高い評価を得ている源である。

かがやきは“お客さま第一”、“お客さまを大切にする”というサービス業の原点を100有余年の歴史の流れの中で忠実に守り、実行しているからこそそのものだ。ハードや販売手法は変化しても、その源であるお客さまを大切にするという信念を四代目・浜田章男が五代目、六代目へと受け継いでいる。

浜田章男は昭和47年に慶応大学卒業後、家業を継ぐための修業期間としてホテルオークラに入社。宴会

一丸続走

ホテル龍名館東京の挑戦

の神様の異名を持ち、後に副社長となった故橋本保雄氏に叱咤激励されたり、頻繁に訪ねていた弊誌創業者である故太田土之助に震える手で給仕を行い、今は懐かしい思い出としていつまでも記憶に残っているという。そしてオークラ入社3年後、両親の体調不良により家業に戻った。

闇物資にも手を出さない商いの本道

家業に戻るとオークラとのあまりのちがいに唖然とした。まずは社内規制を見直したり、先代の番頭や料理長を勇退させ、新たな風を巻き起こした。銀行に勤めていた弟(現社長)も家業に迎え入れた。そして9年前に“なにもかも自分で仕切ってきたのでは…”と考えるようになり社長の座を禅譲した。

「当社の経営理念は“私たちはおもてなしの心でお客さまにくつろぎを提供し、日本の社会に根を張った商売を続けていきます”ということです。やるべきことの方法論で弟と意見が衝突してしまうこともあります。理念は変わりません。つまり、進むべき先は変わらず、そこに向かってつき進むことが大切だと思うのです」(浜田)。

実に戦中戦後を通して闇物資にも手を出さず、食材調達がままならず顧客に不便はかけたものの、これこそ正直な商いの本道だったのでは、と浜田は敬服している。また昭和30年代に運輸省が日本旅館の団体を組織した「国際観光旅館連盟」に浜田の祖父が設立発起人として活躍、近年は会員減

少の中でも日本旅館の結束で広く観光業界に貢献しようと努めており、団体の推薦を受け祖父母、父、そして浜田も大臣表彰を受賞した。

今こそ商機、このチャンスをのがすな!

観光・サービス業を真正面に真摯にとらえ、100年の時を超え今日にいたってきたことが浜田の気骨な表情からもうかがえる。20代半ばではるかに年がちがうスタッフを指揮してきた強さでもある。

「政権が代わり、経済情勢も上向きになってきた雰囲気があります。そして2020年に開催する東京オリンピック・パラリンピックなど、とてもチャンスが広がっています。この好機を逃す手はありません。弊社もきちんと精査しながら、新ホテルの建設なども未来構想として考えています。また社内研修制度を通じた人材育成も活発に行ない、次世代のホテル業、飲食業を支える人材創出をしていきたいと思っています。現在勤めているスタッフも得意とする分野の支援をするなど、いつまでもつながり感のある関係でありたいと思います。ともかく今、これから商機あり! 大いにチャレンジするときです」と浜田の未来へかける思いは熱い。

「一年間、連載をお読みいただきありがとうございました。龍名館はまだまだ走り続けていきます。お客さまそしてスタッフのことを大切にすることを事業の原点とし、スタッフの技量、人間性ともに成長し、龍名館ブランドの確立を図っていきます」(浜田)。