

～鏡は先に笑わない、自身が笑えば鏡の中の自分も笑い、怒れば、鏡の中の自分も怒る～

国内外で250ホテル規模にプリンスホテルを 名実ともに日本一のホテルグループに

“日本のプリンスホテルから世界のプリンスホテルへ”。2022年4月、(株)プリンスホテルから商号を変更し、今後国内外に250ホテルの飛躍を目指しているのが、(株)西武・プリンスホテルズワールドワイドだ。豊富な国内外チェーンホテル経験に加え、「庭のホテル 東京」総支配人を務めるなど、現場からマネジメントまで多様なホテルで多様な経験を積み重ね、今、新たな挑戦に取り組む舞台のデベロップメント部 シニアマネジャーとして活躍しているのが人見啓介氏だ。これまでの経緯や想いをお聞きした。



(株)西武・プリンスホテルズワールドワイド
デベロップメント部 シニアマネジャー
人見啓介氏

〒171-0022 東京都豊島区南池袋 1-16-15
URL: <https://www.princehotels.co.jp>

現地採用と海外赴任の待遇面の 格差に帰国

石原 人見シニアマネジャーとはヨコハマグランドインターコンチネンタルホテルのときに営業部とともに活動したことがきっかけで、2人で海外出張にも行きました。今も当時と変わらず、啓介の名前から「ケスキ」の愛称でお付き合いしています。当時から20数年経過しましたが、さまざま

なホテルで経験を積み重ね、プリンスホテルの新たな取り組みの担当窓口として海外開拓を含む第一線で務められているらしいです。ところで、なぜ、このホテル業界の道を選ばれたのですか。

人見 ホテル業界を選択した根本は“人が好きだから”です。そして、様々な人との交流を図るために世界に飛び出したのだと思います。ホテル経営学という観点では最高クラスと評価されているコロラド州のデンバー大学へ進学後、「ハイアットリージェンシー サンフランシスコ」で1年間、フロントレセプションを担当し、ジャパニーズゲストリレーションとしてサンフランシスコにて開催する国際会議に参加される日本人の対応や通訳に携わっていました。

石原 その後、日本に帰国されましたが、なぜ、そのままアメリカのホテルで勤務されなかったのですか。

人見 1990年代は航空や車関係など大手の日本企業がアメリカに進出してきました。多くの日本人がアメリカに赴任されてきたのですが、アメリカ在住の日本人と日本からアメリカへ赴任される方との待遇がかなり異なることを知ったのです。報酬やそのほかの処遇に開きがありますので、そのまま現地採用されるより、日本のホテ

ルに勤めてからまた海外へ渡った方が良かったと考えたのです。そこで石原社長と出会うことになったヨコハマグランドインターコンチネンタルホテルに転職し、まずはフロントレセプションとして、チェックイン・チェックアウト・ゲストサービスや客室コントロール、グループを中心とした600室の客室のアサイン・コントロールを担当しました。

1杯500円のコーヒーが 1000人で50万円に

石原 その後、営業部に配属ですね。

人見 はい。コンベンションセールスチームで、隣接する「パシフィコ横浜」の大型案件セールスとして国際会議や学会の誘致を行い、海外への営業や海外からの対応、コーディネートやインセンティブセールスなどに携わりました。大型団体を担当していましたので都内の大型企業や大手病院、大手製薬会社を中心に営業活動をしていましたが、ホテルの宴会場を軸とした営業部隊の一線にいらした石原社長には人脈はかなわなかったですね。石原社長の周りには常にいろいろな方が集まってきて本当に素晴らしい人脈をお持ちだと今でも尊敬しています。

石原 諸先輩からのいろいろな教えを真

摯に吸収したからこそ、今も多くの方と長いお付き合いができるのだと思います。しかし、国際会議場の大型営業は売り上げ的にはすごいものがありましたね。1杯500円のコーヒーでも1000杯ご注文いただければ50万円になります。1日の会議の中で合計3回サービスすれば150万円の利益率の高い売り上げが計上されます。国際会議は総額で言えば1件の案件で数千万円、ときには億単位となりますので、ホテルバンケットの営業とは売り上げ的にもかなりの差がありました。ある意味、華やかな舞台の一線ですが、まさに大活躍の中、転職されましたね。

人見 これまでの経験を生かせる仕事に挑戦してみたいという思いから、ホテルのコンサルティング会社に転職しました。主な業務は新規ホテルオープニングのサポート、低迷しているホテルのサポートを軸に、ザ・ペニンシュラ東京ヘトレーニング講師の派遣業務、国際観光専門学校への講師の派遣業務、そして庭のホテル東京の開業準備室長として派遣され携わる中、ご縁をいただき2009年～2011年まで「庭のホテル 東京」の総支配人を勤めることになったのです。

できるだけ多くの旅行をすることで、 お客さま目線の体験してほしい

石原 その後も森トラスト ホテルズ&リゾーツ、GHSに務められ、2015年プリンスホテルと出会い、ザ・プリンスギャラリー東京紀尾井町の宿泊支配人、そして2018年から本社にて世界を視野とした開拓に挑まれています。以前から、本当に素直でまじめ、学びが大好きでしたから、先輩にもかわいがられていました。その人柄でここまで成長されたのだと思いま

すが如何ですか。

人見 私の好きな言葉は“鏡は先に笑わない”です。鏡で自分の顔をみたとときに、自身が笑えば鏡の中の自分も笑います、怒れば、鏡の中の自分も怒ります。つまり、鏡の中の自分が先に笑い出すことはないのです。同様に、私から心を開けば、相手も心を開きます。閉ざせば相手も閉ざします。与えれば相手も返してくれ、奪えばきつと奪い返されることでしょう。つまり、まずは自分から動くことが大切だと思います。行動は必ずしも幸福をもたらさないかもしれませんが、行動がないところに幸福は生まれません。幸福は心の流れによって決まるものだと思います。

石原 その考えが根底にあるからこそ、海外のホテル勤務に始まり、紆余曲折しながらもまた海外との接点を持つことが実現できたのでしょうか。最後に後輩へ向けてのメッセージと今後のビジョンをお聞かせください。

人見 次世代に向けては、できるだけ多くの旅行することで、お客さま目線の体験をしてほしいと思います。そして人の話を傾聴することでコミュニケーション能力を伸



ばしてほしいと思います。向上心、新たな冒険をするという目的を持ち恐れることなくさまざまなことに挑戦してほしいと思います。また私自身のビジョンは世界のプリンスホテルを目指し、プリンスホテルを名実ともに日本一のホテルグループにすることです。

石原 今後国内外で250ホテル規模を目指すということは素晴らしいことです。日本を代表するホテルへの躍進に向け、ますますのご活躍を期待しております。

(株)ホスピタリティデザイン 横浜 代表取締役 石原 健氏



URL: <https://www.hospdy.com/>
(プロフィール) 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業(第一期生)。ホテル センチュリー ハイアット(現ハイアットリージェンシー東京)で4年のキャリアを積み、1989(平成元)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。開業後は主にセールスとして活動。39歳で販売担当部長となり、宿泊、宴会、婚礼、レストラン、イベント等の全ての販売を行なう。国内外からのVIPに対するおもてなしを行ない、4度にわたる皇室接遇担当の榮譽も授かる。また横浜青年会議所(JCI)のメンバーとしても活動し、2004年には100%出席賞を受賞。東日本大震災後、ウェスティンホテル仙台へ赴任、セールス&マーケティング部長として、総支配人の不在時には代行も務め、3年2カ月間復興支援の一端を担う。2014(平成26)年、(株)ホスピタリティデザイン 横浜を設立、代表取締役に就任、現在に至る。厚生労働省 事業検討委員会、ホスピタリティ教育研究会 会長、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。