

現在の仕事について

第5期OB 細川 晋吾

「現在の仕事について」——。この題目で、読者である皆様の興味を沸かすことのできるネタも無ければ、あったとしても、それを活かす書き方もできそうにないというのが正直なところ。

と言いますのも、良くも悪くも仕事に慣れ、単調な毎日を送ってしまっているからなのでしょうが、はたまた目を見張るべき身の回りの変化に気づく目を持っていないからかもしれません。

それでも、このテーマについて自分の意見を纏め、書き連ねてみることは、小野ゼミ OB・OG 会誌に寄稿するという本来の目的のほかに、社会人3年目という1つの節目を目前にしている今、自らを叱咤激励するという意味でも良い機会であると考えています。

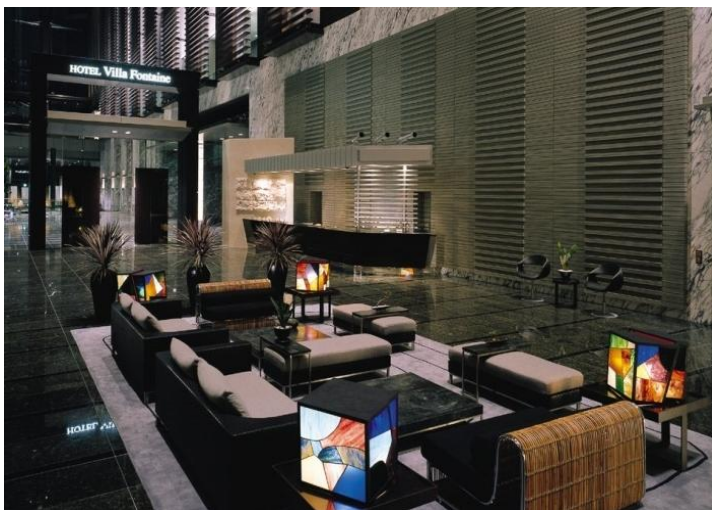
一昨年の春、住友不動産に入社し、1年目は研修期間。2か月ごとのジョブローテーションをしながら各部署の上司に使い倒され、あっという間に1年が過ぎて行ったという印象でした。

2年目は本配属の年。住友不動産の関連子会社である住友不動産ヴィラフォンテーヌというホテル運営会社に出向しております。

2年目になって大きく変わったことは「現場」というものを強く意識するようになったということです。ホテル業は何と言っても「人」が資産。ホテルの設備の利便性・快適性、価格設定の適正さ、宿泊プランの目新しさなども重要ですが、これらは他社によって、すぐに模倣されてしまいます（こちらが模倣することもあります（笑））。それに対して、「人」による接客サービスは模倣できない。なぜならば、それはホテルスタッフの個性、モチベーション、ひいては会社という組織そのものの活力に裏打ちされたもので

あるからです。

実はこの「現場意識が大切」という話、1年目の時の上司に今の部署への配属の報告をしに行った際、似たようなアドバイスをされたことがあったのです。しかし、その時は正直なところ、「そんなことは当たり前だろう」と考えていました。非常に浅はかな認識しかなかったのです。しかしながら、ホテル業に携わり、多少なりとも「現場意識」というものが私の中で芽生えてきたと思います。



勤務先のヴィラフォンテーヌ汐留のロビー

遡ること、2年目の4月。今の部署に配属後、任されたのは本社での数字面の仕事。年間予算の見直し

をしたり、店舗の売上を最大化すべく、宿泊料金やプランを考えたりする仕事でした。例えば、リゾートの集客では、まず予算を達成するために、どのような宿泊者を積み上げていくのかを考えます。そして、JR 各社や役所に旅行者数の変化をヒアリングしたり、過去の顧客統計を様々な切り口で分析したりして、積み上げていくターゲット別に、様々なプランの内容・料金を考えていきます。1つのプランを出すのにも、「どのくらいの宿泊者を見込むのか」、そして「本当にそのくらいの宿泊者が見込めるのか」を数字で示していく必要があり、まさに数字との格闘でした。

しかしながら、そのような状況の中、夏からは実際に、汐留にある店舗に入って営業と兼務でホテルスタッフの仕事をするよう命じられました。そこに広がっていたのは、まさにビジネスの「現場」。今まで本社でパソコンと向き合っていたのに、スタッフとしてホテルの中を歩いていればお客様から声をかけられて色々な事を聞かれたりする。時には外国の方に英語で話しかけられたりする。「Just a moment, please」と言って英語の話せるスタッフと交代するのが私の常套手段ですが（笑）、本来は多くのお客様が使うはずの英語を本社では発したこともありませんでした（汐留店のお客様は約50%が外国の方です）。電話で予約を取る業務1つをとってみても、1つ1つ使うべき敬語があり、接客というものはいくらでも深堀りできるものなのだということが分かりました。

そして、もう1つ驚いたことは、現場のスタッフが、私が考えていた以上に接客サービスに対して向上心があり、自分たちが働いているホテルをもっといいホテルにしたいと考えているということでした。本社でパソコンと向き合っていた時の私は、当事者意識は希薄であったと思いますし、何よりホテルを色々な面で良くしてこうという意識が足りなかったと思います。そのようなスタッフの思いを目の当たりにして、焦燥感を感じつつも、その思いをこれからのホテル運営にもっと生かしていく必要があるのではと思いました。そう考えているうちにも、スタッフの努力の甲斐があつてか、年間リピーター率は60%にまで達していますし、お客様アンケートでも接客について褒められる事が多くなってきています。これからが勝負です。

現在の仕事は、入社前に携わりたかったマンションやビルの開発といった仕事とはかけ離れているのかも知れませんが、しかしながら、不動産開発業にも、今の仕事と同じく「現場」というものがあるわけで、当たり前な条理かもしれませんが、その事を強く意識させてくれた今の仕事には本当に感謝しています。総合職の若手で今の部署にいるのは私しかいないので、「ピカリと光る部署」作りのために更に努力をして参ります。



浜松町のポケモンセンタートウキョーとのタイアップ企画