旅館，ホテル

親切と和を胸に、サービスを感動に変える

7-38 株式会社 ホテルオークラ東京

日本のホテル御三家の一角を担う

株式会社ホテルオークラ東京は、オークラホテルズアンドリゾーツグループのフラッグシップホテルであり、帝国ホテル東京、ホテルニューオータニと並んで日本のホテル御三家と呼ばれている。

1962 年に開業した同ホテルは、外国の要人をもてなすことも度々あり、ミシュランガイド東京でも日本有数の快適なホテルと評価されている。誰もが認める一流のホテルの 1 つであろう。

ホテルオークラ東京

レストランのキャリア段階に応じて受検を推奨

同ホテルは、経営理念に「親切と和」を掲げている。「親切と和」のうち、「親切とはお客様に対しても、同じ職場で働く仲間に対しても親切に接することを指しています。和は、日本の伝統文化を世界に発信することと、良いチームワークを保つことを指しています。」と人事担当者の吉村氏は話してくれた。この経営理念と営業三大目標である「Best ACS」（Best Accommodation, Best Cuisine ,Best Service の略）は採用段階でも、既に学生がこれを理解し、共感できていることがほとんどだ。そのため、オークラのスタッフたちは人材育成にも非常に積極的である。

今回、お話を伺ったのは同ホテルのフレンチレストラン「ラ・ベル・エポック」の森山マネージャーである。彼が所属する料飲部では、自身の技能レベルを確認することと全体のサービスレベルを保つために、技能検定の受検を推奨しているという。

ラ・ベル・エポックでは、配属されてから 1～2 年程度はお客様をおもてなしするための準備業務が中心の「ウエイター」である。この後、お客様へ直接お料理等のサービスをする「シェフウエイター」となるが、ウエイターからシェフウエイターになる頃に技能検定 3 級または 2 級の受検資格を得ることのできる経験年数となり、技能検定にチャレンジしている。

約 6 年で、「キャプテン」と呼ばれるお客様にお料理を提供する際に中心的な役割を果たす役職になる。キャプテンになる少し前から技能検定 1 級の受検資格を得られる経験年数となる。キャプテンになる前のスタッフでも 1 級に合格することがあり、技能レベルの確認に役立っているという。

その結果、料飲部に所属するスタッフの約 6 割程度が技能士であるという。

各種コンテストや技能グランプリでも優勝

技能士は、普段のレストラン業務でも活躍しているが、各種コンテスト等でも優秀な成績を残している。

特に第 25 回技能グランプリレストランサービス部門では森山明氏が優勝している。森山氏は、現在ラ・ベル・エポックのマネージャーとしてお店の経営、マネジメント、後輩への指導等、中核的な役割を果たしている。吉村氏も「ロジカルに経営的視点からお店をマネジメントできる安心感のある人材」と評していた。

また、後輩の指導についても熱心に取り組んでおり、各種大会で優秀な成績に導いている。

経営的視点と技能をともに持つた人材を育てる

技能士の育成については、他の会社と同様 OJT が基本である。しかし、先ほどの経営理念にあるように後輩の指導にも熱心であり、大会直前になると連日練習会が営業時間後に行われているという。

このような技能・技術の研鑽に加えて、同ホテルでは技能・技術とマネジメント能力を身に付けた人材を育成しようと考えているという。例えば、年次研修の中に、実際に他のホテルにあるレストランで食事をし、簡単な営業計画案を作成するプログラムを取り入れるなどしている。

株式会社 ホテルオークラ東京

- 業種：ホテル業
- 住所：東京都港区虎ノ門
- 代表者：清原當博
- 設立：平成13年（新設分割）
- 従業員：1,351名
- 技能士：約60名

技能士へのインタビュー

森山　明氏　（38 歳）　1 級レストランサービス技能士

楽しそうに働く先輩にひかれて

商業高校出身の森山氏は、1990 年に同社に入社した。入社の動機を尋ねてみると、「元々体を動かす仕事をしたかったんです。そのときに高校の先輩が当社に勤めていて、楽しそうに仕事をしていたんです。また、その当時ホテルを舞台としたドラマを見ていて、主人公の働く姿がかっこいいと思ったんです。」と語る。

ラ･ベル･エポック

入社後は、現在も所属するフレンチレストラン「ラ・ベル・エポック」にまず配属された。テレビドラマほど事件は頻繁には起こらなかったが、お客様の数だけサービスの仕方があることに驚きを感じたという。その後、ホテルオークラ内の別のレストランに異動したが、オークラマンとしてのレストランサービスの教育を受け続けた。そして、再度ラ・ベル・エポックの配属となり、現在マネージャーである。

森山氏は、1 級レストランサービス技能士、第 25 回技能グランプリ優勝者であると共に、オークラの「おもてなしの心」の伝統を受け継ぐギャルソンでもある。

お客様のニーズを先読みしたサービス

同社のおもてなしの心とはどのようなものなのだろうか。キーワードは「先回り」であった。例えば、手の不自由なお客様が来店した際には、ステーキを通常より小さくカットし、お箸を置くといった先回りをしたサービスを行った。そのおもてなしの心に、お客様は非常に感激されたという。また、同ホテルで結婚した夫婦が娘と記念日に来店した際に、その夫婦が披露宴をあげたときに提供した料理を再現させてみせ、感謝の言葉をもらったという。

このように、お客様との会話から先回りをして、いかによいサービスを行うか、そしてそのサービスを感動に変えるか、これを徹底することはなかなか難しいと思われる。

このようなおもてなしの心を支えるレストランサービスの技能の魅力を、「毎日、新しいものを発見できるんです。お客様が 100 人いたらよいサービスも 100 通りあり、またどれが正解かは誰も分からないんです。」と話してくれた。また森山氏は、「古きよき伝統を守りながらも、最新のフレンチの動向を踏まえて新しいものを作り、伝えていくことが自分の仕事です。非常に責任ある仕事ではありますが、楽しみに変えていくことが大事だと思うのです。」と前向きだ。

競技会はプロたちとの貴重な情報交換の場

森山氏に技能検定について伺うと、「技能検定の意義は、やはり技能・技術の再確認だと思います。」だという。

さらに、技能検定・グランプリ等に選手として、また審査員として関わる中で、他のホテルの関係者との出会いや情報交換が刺激的であるという。例えば、ホテルによってサービスの基本的な考え方や思想も異なる。例えば席でのメニューやお皿を出す際に右から提供するか左から提供するかも異なる。また、情報交換の中でできたフランスでの料理やお皿等の最新動向も非常に参考になったと語る。

普段、他のホテルのギャルソンとの交流の機会はなかなかなく、技能グランプリの場がこのように一流のレストランサービスマンとの情報交換の場になっている。このときに、他のホテルマンからの情報が森山氏にさらなる刺激を与えている。

技能の方向性を確認しながら自分の道を歩む

今後については、技能を極めた、というゴールがどこにあるか分からないと感じているものの、後輩がコンテスト等で優勝して「自分のやっていることは正しい方向に向かっているのかなと感じてもいる。」と語った。

森山氏の普段の様子

これからも、後輩に技能を伝承しながら、自分の方向性を確認し、ゴールの見えない道を歩んでいく。ただそれは孤独ではなく、「親切と和」の心を胸にお客様とスタッフと一緒に歩んでいくものになるのだろう。