



私の思い出写真館

無我夢中、実践で 鍛えられた海外での ホテル開発・運営

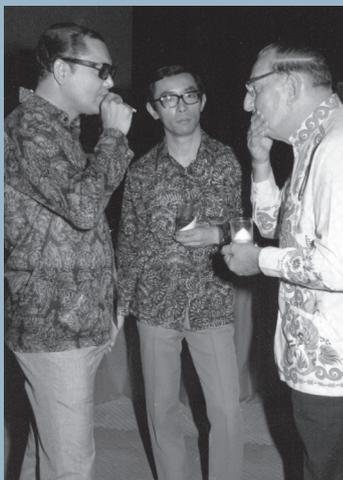


森本 昌憲
藤田観光
取締役会長



ホテルの同僚と。右から2番目が筆者

1969年、大学卒業と同時に藤田観光に入社、箱根のホテル小涌園のベルボーイとして配属された。連日窓拭き、^{しんちゆう}真鍮のドアノブ磨き、ロビー玄関周りの掃除に荷物運び、翌年からは客室係で客室の風呂、洗面所、トイレの掃除などまさに掃除に明け暮れる日々。4年目にはホテルのフロントへ。お客さまとの接点も広がり、ホテルの仕事の流れも一応つかめるようになっていた。そんな時、マレーシアのクアラルンプールで現地の企業が、工場誘致地区沿いに、新たにホテルを造る計画を立て、関係先を通じて、当社に開発、運営指導の依頼があった。そこで私



マレーシアホテル協会のパーティで民族衣装(パティック)の筆者(中央)

が入社当時のホテル支配人であった上司と共に出向という話が突然舞い込んできた。各部門でにわか仕込みの詰め込み実習をし、運営管理についても付け焼き刃

のまま1974年に赴任した。ホテルの建築、内装、備品選択、マニュアル整備など現地のプロジェクト・マネジャーや設計事務所とのやりとり、開業準備から運営指導など、すべてが初めての経験だった。彼ら部門の幹部は、ホテルスクールや留学などで知識は身に付け、有能だが実践の経験がないため、チームをつくることができず、ホテルの部門や人を動かすことができない。一方、当方は、知識は散漫であったが、実践の中でホテルのチームづくりと、その場に応じた人の動き方は体で覚えてきた。「素晴らしいホテルを共に創ろう」そんなきれいな言葉ではないかもしれないが、同じ方向を向いて、互いに教え、教えられる日々であった。当時、幸いにして、日本の企業の進出も盛んで、開業とともに客室も満室状態が続き、パーティも盛んに行われていた。約2年の間ながら、この一連の実践経験が、その後の私の大きな土台ともなり、日本のホテルに求められる“ホスピタリティ・マネジメント”の一部、はしりのようなものを学ぶ貴重な経験となったのだと思う。