



第19回 東京ガスホスピタリティフォーラム 2014



筆者 小原 康裕 ホテルジャーナリスト

慶応義塾大学法学部法律学科卒。74年 Munich Re 入社。
85年築地原健(株)代表取締役。2001年投資顧問会社原健設立、代表取締役 CEO。
JHRCA、日本ホテルレストランコンサルタント協会理事。
www.jhrca.com/worldhotel

現在、筆者のホームページで「世界のリーディングホテル」を連載中。多くの美しい写真と興味深いコメントで、世界中のホテルとそれら関連都市を紹介。



11月20日、東京ビッグサイト会議棟で第19回「東京ガスホスピタリティフォーラム 2014」が開催された。当日は東京ガス(株)都市エネルギー事業部長の児山靖氏のあいさつ後、第1部「リーダーシップの原点にもどる ～元スターバックス CEO が語るミッション経営～」と題して(株)リーダーシップコンサルティング代表の岩田松雄氏が、第2部「世界のリーディングホテル ～名門ホテルから学ぶ工夫とホスピタリティマネジメント～」と題して(株)原健代表取締役 CEO の小原康裕氏が講演した。会場は200名以上のホテル業界関係者が集まり、大盛況であった。

本稿では、本誌『世界のリーディングホテル』(毎週2・4週連載)を連載中の小原氏に焦点を当てる。

小原氏は、冒頭でホスピタリティとは「マナー(最低限のルール)＋心である」と説いた。その理由を、ロンドンにある名門ホテル「サヴォイ」や、趣味である登山中に撮影した山小屋での様子を、写真を交えて参加者に解説。場所によって、ゲストが求めるホスピタリティは異なるが、それぞれの特性をいかしたサービスを提供することで、ゲストは期待値を超える満足を得られるというものだった。また、自身の体験から「世界一流ホテルで、チップでサービスを買うのは面白い。サービスの質が大きく変わる」ともコメント。チップ文化は、日本と海外との大きな違いとも述べた。また、『World's 50 Best Restaurants』の評議員を務める小原氏は、世界ナンバーワンに選ばれたデンマークにある「NOMA」のバックヤード、Le Bristol の3ツ星レストラン「Epicure」のキッチンなどを動画で公開。普段見ることのできない光景に、会場からは熱い視線が送られた。

最後に、大学でもホスピタリティマネジメントの講義を持つことから、「ぜひ若いうちに海外を経験すること。視野が広がり、後々の経験にいきってくる」とアドバイスした。

(取材・本誌 長谷川 耕平)