



# THE WEDDING JOURNAL

## ウェディングジャーナル

発行 株式会社エディタリング 発行人 北原賢史  
〒105-0012 東京都港区芝大門1-4-4 6F TEL:03-5425-1727  
E-mail:info@weddingjournal.jp http://weddingjournal.jp  
印刷部TEL:03-4320-1633

2018  
**5.25**  
毎月10日・25日発行  
No.81

## The Top Interview

ホテル ラ・スイート神戸ハーバーランド  
総支配人 檜山 和司氏

## 1組1組オートクチュールの結婚式

スモールラグジュアリーなホテルながら、結婚式でも7万円を超える高単価で、毎年受注をしている人気ホテルが、ホテル ラスイート神戸ハーバーランドだ。総支配人の檜山和司氏は昨年厚生労働省より「平成29年度卓越した技能者(現代の名工)」をメートル・ド・テルとして西日本で初めて受賞するなど知られている。今回は、婚礼についていいサービスを提供するためこれからのスタッフがどう取り組むべきか話を聞いた。



ホテル ラ・スイート神戸ハーバーランド 総支配人 檜山和司氏

**profile** 神戸市生まれ。30年を超えるホテル勤務の間に、ミツ星レストラン・シャベル・「ラ・コート・ドール」に13年間在籍。プロトコールやパーティーの基礎は、「オテル・ルテンア」(VW)にて学ぶ。1996年度第一回日本メートル・ド・テルコンクールで優勝し、日本最優秀メートル・ド・テルに選ばれる。現在は、国際メートル・ド・テル連盟(本部イタリア)に所属し、全日本メートル・ド・テル連盟会長を務め後進の指導にあたる。平成26(2014)年度兵庫県技能顕彰会賞受賞。受賞者の中から「代表的な技能者」に選出される。2015年「メートル・ド・テル」として初の神戸マイスターに認定。同年ヨーロッパで最も権威のあるフランスの「クープ・ジュールジュ・バティスト協会」より特別栄誉賞を授与される。2017年、厚生労働省より「平成29年度 卓越した技能者(現代の名工)」をメートル・ド・テルとして西日本で初めて受賞(史上2人目の受賞)。

### 「儲ける」と「儲かる」は大きく違う!

一 開業10周年おめでとうございます。全室オーシャンビューのスモールラグジュアリーなホテルとして、客室も高稼働で、結婚式の単価も高単価で7万円を超えているとお聞きしています。

**檜山** お客様のご要望に添った

結果、単価が上がった状況です。私どものホテルでは、婚礼だけで儲けようとは考えていません。そこから、いかにホテルのファンになり、一生にわたって続く信頼関係を構築できるかを重視しています。ですから、婚礼を何件取りなさいとか、どれだけ売上げを上げなさいなどは

一切言っていないんです。私は「儲ける」と「儲かる」は違うと考えています。「儲ける」というのは、その人には今月自分のノルマがこれだけあるから、何かしら売ってやろうという考え方から生まれるものです。「儲かる」はこの人には何をすれば喜んでくれるかな、要望を伺い、ではこれをしましょう、あれをしましょうとご提案し、お客様が満足され喜んでお金を払っていただき、それが売上げにつながり結果的に儲かったという考え方です。

結婚式も同じで、お客様の要望を伺い、シンプルがご希望なら極めてシンプルにもできますし、やりたい要望を全てかえりて夢を実現すると単価が自然と上がるという考えです。お客様と末永くお付き合いするという

## 結婚式をきっかけに一生の顧客に

考え方、結婚式を挙げて、終わりではなく、そこから長いお付き合いが始まるというつもりで全スタッフが接しています。これは婚礼以外の他のセクションも同様です。目先の売り上げではなく、今日お会いできたその方に私はなにができるのだろうか。そういう気持ちで常にお客様に接しています。

— 結婚式をきっかけに一生のお付き合いになるわけですね。

**檜山** 結婚式を挙げていただいた方は自動的に永久顧客であるエターナルメンバーになって頂きます。そこから結婚1周年のご招待や、たとえばお子さんが生まれてからの七五三などでは、ホテルの永久顧客という位置づけですから、様々な特典が付いています。

ほかに、ご両親の還暦や古希、喜寿などのお祝いの時にご利用いただく際に特典を用意しています。結婚してからがホテルとの長い付き合いの始まりですので、特典に関してはお客様が喜んでくださればそれでいいと考えています。そしてそれはお客様に伝わって、喜んで使っていただけの循環ができてきています。

結婚記念日のご利用には花東、ケーキ、そしてちょっとしたスペシャルの料理などを用意したりしています。挙式者を対象にしたパーティも年に2回ほど実施し、もう一度思い出に残る記念の場所で、ご家族などと一緒に写真を撮影して頂いたりしています。

### プロポーズも館内のどこかで行われている

— プロポーズのスポットとしても人気だとお聞きしました。ラスイート神戸でプロポーズすると100%というロコミもあるそうですね。

**檜山** お蔭で、デートスポットとしても大変人気があり、そのあとプロポーズで使っていたいでいます。平日でも毎日のように館内のどこかでプロポーズが行われています。レストランや宿泊での利用が多く、ロコミサイトでも、書かれていることが多くなっています。ロコミに書かれているので、ホテルとしてご協力を際し、サブライズスタッフが勝手になるという嬉しい悩みは尽きませんが、宿泊部門のスタッフだけでなく、婚礼部門のスタッフとも相談しながら演出をしています。

私共のホテルは大きなホテルではありませんから、セクショナルリズムはなく、宿泊、婚礼、レストランなど忙しい時はお互いにオーバーラップしながら助け合う関係になっています。こういうプロポーズの時も、宿泊と婚礼スタッフはオフィスでの席も近いので、互いに相談している姿がよく見られます。