

# HOTERES

2015 **12|25** ¥1600

週刊 ホテルレストラン

特集Ⅰ 2015年ホテル・レストラン業界の回顧録  
特集Ⅱ 省エネ性、コスト削減、衛生性の  
向上がキーワードの業務用食器洗浄機選び

特別企画Ⅰ 2015年美味健康・身体がよろこぶ中国料理  
特別企画Ⅱ 2014年度 主要14ホテル経営分析  
Part5 有利子負債・連結財務諸表・減損会計

TOP INTERVIEW

株式会社帝国ホテル

代表取締役社長 帝国ホテル 東京総支配人 **定保 英弥 氏**

# サービス部門で初の神戸マイスター

## ニューズな話&人物クローズアップ

### ラ・スイート神戸檜山総支配人が

神戸港のすぐそばに高級ホテルとして開業した「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、70室)。2015年11月1日で満7周年を迎えた。客室単価4万円をキープして今ではすっかり神戸の新しい顔として定着している。すべてがオーシャンビューのゆったりとした客室。スモール・ラグジュアリーホテルならではのヨーロピアンモダンな客室と質の高いサービスが高く評価されている。

檜山総支配人はこのたび2015年度神戸マイスター・神戸アグリマイスター認定式が行なわれ、神戸マイスター初のジャンルとなるおもてなしのプロ「メートル・ド・テル」で認定され、久元喜造神戸市長より認定証を授与された。

神戸マイスター制度は本来優れたものづくりの技術や技能の継承を図ることを目的に制定された制度だが、今回の檜山氏の認定においては「ものづくり」ではなく、おもてなしのプロフェッショナルとして、時間と空間と感動を演出する「接遇」の技術や技能が高く評価された。

神戸市が「神戸マイスター」として認定する制度は平成5年の制度開始から23回目を迎えるが、現在では60種類の分野でマイスター制度が広がっている。サービスの分野でマイスターを授与されたのは檜山氏が初めて。今までにマイスターを授与されたのは檜山氏を入れて124名。

檜山氏は「マイスター認定の窓口は産業振興するセクションが管轄していますが、推薦申請するところからスタートします。当初前例がありません、と受け付け

てもらえませんでした。お客さまに喜んでもらえる仕事であることを私も同席してきちんと説明し、ヨーロッパにはメートル・ド・テルの制度もあり、日本で今

でも認められていないのはおかしいと何度もお話しました。それで審査官に職場に来てもらうなどヒアリングも含め、実際どういうサービスをやっているか仕事内容を見ていただきました」

そういう努力もありサービス部門での初の認定者になったが「現場でサービス向上に日々努力を重ねお客さまに喜んでもらえるように働いている後輩たちのためにも励みになる」(檜山氏)と努力が実った喜びを語る。

檜山氏が会長を務める全日本メートル・ド・テル連盟は1999年に設立され、2~3カ月おきにセミナーを開催し技術向上を図ってきた。どんな若い人でも参加OKとし、連盟役員がケアするという体制を作り上げてきた。昔はライバルにあたる人に教えることはなかった。しかしそれでは業界全体が発展しないとオープンな形で教えるようにしている。ナイフの入れかた、入れる順番など。1回平均30名ほどが参加し、すでに65回を数えている。これまで2000名を超えるプロに教えてきた計算だ。

檜山氏は第一回日本メートル・ド・テルで優勝している。神戸マイスターを授与されたことを契機に「継続が大事。コツコツとやっていきます。お手本はフランスですが、それを吸収して日本的なものにアレンジします。日本にはもともとおもてなしの素晴らしい文化がありますから。ホスピタリティーとおもてなしを融合しながら、テクニックはフランスから学び日本的なきめの細かさを入れていきたい。お客さまに高いお金を払っていただきながら感謝される本当は魅力ある職場です」と抱負を語る。

なお12月17日、すぐ近くの都心・ウォーターフロント新港第一突堤用地に姉妹施設としてホテル棟「神戸みなと温泉 蓮」(90室)とコンベンション棟「ラ・スイート神戸オーシャンガーデン」が開業した。

本誌 松沢良治  
ryo@ohtapub.co.jp

#### 神戸マイスターフェスティバル



認定式の様子。前列正面右から2人目が檜山和司氏