

さまざまなことにチャレンジできる企業風土 社長の篤い信頼に応えるべく、いまでも自ら成長し続ける

K's GROUP

部長 兼 総支配人 稲村誠氏

学生バイトから社員、副店長、店長へ
やりがいとともに職域が広がる

——レジャーホテル業界に携わるきっかけについて教えてください。

稲村 私が専門学校に通っていた1994年、19歳のころに知人に誘われて岡崎市内にあるK's GROUPの「HOTEL FINE」でハウスキーパー（清掃員）としてアルバイトをはじめたのがきっかけでした。働いているうちに楽しさややりがいを感じるようになり、翌95年、20歳のときに正式に入社することになりました。

入社当時はレジャーホテル業界全体に活気があり、K's GROUPのホテルはまだ2店舗だけでしたが1日5回転する繁盛ぶりでした。ハウスキーパーの仕事も忙しかったのですが、限られた時間で効率よく清掃を行なうためにスタッフ同士が話し合い、創意工夫をするような環境があり、大きなやりがいを感じていました。この時の経験はいまの自分をかたちづくるうえで大変貴重なものとなっています。

「HOTEL FINE」で2年半、さらに新規オープンした「HOTEL & SPA ISLAND」で2年半、計5年ほどハウスキーパーを務めた後、たまたま「ISLAND」のフロントスタッフに空きができたことからフロント業務を任されることになり、その後に副店長の役職もいただきました。——より責任のあるフロント業務を任されたことで、稲村さんのなかで変化はありましたか。

稲村 職域が広がったことで視野も大きく広がりました。集客イベントの企画や準備のプロセスなど、それまで知らなか

ったことを数多く学ぶことができました。また、店舗運営に関してある程度の裁量をもたせていただくなか、自分の創意工夫によって料金が安い客室のランクをあげて売上げに貢献するなどの経験もできました。

その後も、「ISLAND」と「HOTEL BARON」の副店長を兼任するなどしてさらに職域が広がりました。それぞれ1か月1室売上げが100万円に達するような繁盛ホテルなので職場は常に活気があり、同い年の友人らと比べて給料もよかったです。多忙のなかでも辛いとは思いませんでした。やがて、グループ3店舗の兼任店長を任されることになりました。

——3店舗の兼任店長というのは、それだけ信頼されていたということですね。

稲村 当時の執行部内でも兼任店長は私が最初だったようです。立場的にはいちばん下っ端の私がなぜ兼任店長を任されるようになったのかはわかりませんが、当時、近藤社長から「ホテルの業績が思わしくないから、なんとかしてくれ」と言われたのを覚えています。

その後、新店の立ち上げやリニューアル計画に携わせていただくようになり、近藤社長の熱い想いを感じながら、組織の変遷とともにさまざまな経験を積ませていただきました。2007年に7号店（現「HOTEL Antoinette」）を取得した際、近藤社長からお声掛けをいただき、リニューアル計画に参画したときのことはいまでも鮮明に覚えています。オープン1週間前からオープン後までのほぼ2週間、ほとんど寝る間もなく店舗に張り付き、オープンに向けた業務に没頭していました。



K's GROUP内では恒例となっている近藤社長による多彩な差し入れにも、多くの力をいただきました。このときだけでなく、その後のさまざまな難局においても、近藤社長の暖かいサポートがあったからこそ乗り越えられた局面は多かったと感じています。

職場環境の変化と女性スタッフの台頭
モチベーション向上につながる社風

——現在の肩書きは部長兼総支配人となっていますが、具体的にどのような立場なのでしょう。

稲村 総支配人としては、全店舗をまとめる役割を担っています。2010年に任命され、当時は全10店舗ほどのグループ規模でしたが、まだアナログでの運営手法だったので、自分が丸1日かけて全店舗を巡回することも珍しくありませんでした。現在はDX環境が大きく進化し、オンラインでの朝礼やミーティング、日々の提出物である日報のペーパーレス化なども進み、直接対面しなくても十分なコミュニケーションがとれています。

また部長の役職に関しては、当社が別事業で温泉施設を手がけることになったときに部長に任命され、レジャーホテルと並行して温泉施設もみることになりました。

——まさに、近藤社長の「片腕」として活躍されているわけですね。稲村さんが



「総支配人」の立場から、グループホテルの高品質な空間・サービスのブラッシュアップに注力

入社した1995年と比べて、レジャーホテルの職場環境は大きく変わったと思います。総支配人として心掛けていることは。

稲村 私が入社したころの職場は男性中心でしたが、近藤社長が積極的に女性スタッフを採用されたことから、現在は女性の比率が高くなっています。子育てに奮闘しながら業務に取り組まれているシングルマザーなど、そうした方をサポートする職場環境が整備されています。

私自身、4人の子供がいるのですが、日々の育児の多くは妻に依存するものの、運動会などの学校行事には時間をつくって全て参加するようにしています。仕事と家庭の両立は、今後さらに重要になると思います。

近年では女性が店舗責任者に任命されるケースも増えています。もちろん最初は期待と不安が入り混じったスタートになると思いますが、先輩執行部による手厚いサポートや、業務のフォーマット化が進んでいることもあり、皆さんしっかり成長し、一人前の店舗責任者として活躍しています。

当社は、近藤社長の「なんでもやりなはれ」の精神のもと、各スタッフによるアイデアや創意工夫が即採用されるケースも多く、それがスタッフにとっての大きなモチベーションにつながっています。自分

の発想が形になり、お客さまの満足に直結する実感は、この会社ならではの魅力だと感じています。

入社から32年、多くの経験を蓄積し
後進の育成に活かすため奮闘の日々

——経営者目線で、店舗づくりや集客などの面で心掛けていることはありますか。

稲村 K's GROUPではドミナント戦略を採用しており、近隣に複数のグループ店が集まっているため、どうしてもお客さまが分散する傾向にあります。そうしたなかで“お客さまとの信頼の証”ともいえる清潔な客室づくりと安定したサービスオリティを、なによりも大切にしています。リニューアル直後には多くの集客ができますが、それから年数がたっても選ばれ続けるホテルであるために、「お客さま視線をもつ」という行動基準を全スタッフの指針として徹底するようにしています。

——入社から32年を経て、稲村さんご自身はどのように感じていますか。

稲村 とくに総支配人を任命されて以降は、はじめてリニューアル計画に携わった「HOTEL Antoinette」から現在にいたるまで、さまざまな事例や経験を自分のなかでデータとして蓄積し、上書きしてきました。その経験値がいまの自分

に活きていると実感しています。

またその一方で、人間観察を大切にしてきました。ホテルの現場で起きる出来事背景には必ず“人”がいて、それを理解することがサービスオリティの向上にもつながっていくのだと考えています。後進の育成については、これまで自分自身が多くの壁にぶつかり、失敗を重ねながら身につけてきたノウハウを、どのように伝えていべきか常に試行錯誤しています。長く経験を積んできたぶん、つい「後輩には同じ失敗をさせたくない」と思ってしまうがちですが、ときには失敗からしか学べないこともあります。そのバランスを見極めながら、1人ひとりが自分の力で成長できる環境づくりを心がけています。

——最後に改めて、稲村さんにとっての仕事のやりがいについてお聞かせください。

稲村 繰り返しになりますが、さまざまなことにチャレンジさせていただき、それを成功させることで自分自身の成長を実感できるということです。いいアイデアや創意工夫が即採用される環境が整っている、「ここはもっと改善できるのではないかなどと常に考えること自体が楽しい職場環境だと感じています。——本日はありがとうございました。