

パートナー企業さまとの向き合い方

(株)当間高原リゾート ペルナティオ / 上席執行役員 統括総支配人 兼 事業統括室室長

佐野智之氏

当間高原リゾート ペルナティオ 新潟県十日町珠川 / URL: www.belnatio.com



(profile) 1986 (昭和61) 年4月株プラザサンルート 東京ベイ舞浜ホテル ファーストリゾート入社。1990 (平成2) 年4月株プリンスホテル 新横浜プリンスホテル、1995 (平成7) 年4月ホテルエビナール那須に入社。2008 (平成20) 年、41歳で総支配人に着任するとともに、ナクアホテル&リゾーツ株の執行役員運営副本部長として全国のホテル運営に携わる。2013 (平成25) 年2月アートホテルズ大森、浜松町2店舗の総支配人に着任。一年で売り上げ、GOPともに大幅に改善。2014 (平成26) 年4月、現在のペルナティオの総支配人として着任。5年6カ月采配を振るう2019 (令和元) 年11月上席執行役員 統括総支配人兼事業統括室 室長として、宿泊産業の経営支援や研修、セミナーなどを手掛ける。現在は来年開業予定の山梨・富士河口湖の新規開業準備、運営支援にも関わっている。

スタッフと同様に大切にすべき存在

宿泊産業の展示会などに伺うと、デジタル化を推進し、人をかけないオペレーションの展示の前に、業界関係者が列になって並ばれている姿を多く見かけます。ペルナティオもオペレーションを見直し、お客さまの見えないところではデジタル化を推進し、空いた時間をCS向上に充てる日々を取り組んでおります。

コロナ禍で多くの人材が流失したホテル業界ではありますが、復活の鍵は、やはり人で選ばれる産業になること、目先の売り上げや利益のみに一喜一憂するのではなく、お客さまとの接遇を通じてスタッフが、やりがいや成長実感できる産業になること、すなわち人にしかできない仕事にこそ、お客さまが求める価値やスタッフのやりがいがあると感じております。

しかし「人財」という観点。これは、スタッフだけに限ったことでしょうか？

当然ながら、普段お取引先のパートナー企業さまにも担当者が存在し、「人」で成り立っています。

パートナー企業さまから見ても、われわれ施設は数あるお取引先の一つにしかすぎませんが、ホテルの搬入口から商品を持って入館され、スタッフの裏の表情や

雑多な通路を通して商品を納めに来ております。口には決して出さないものの、商品を納める担当者さまも、ホテルの裏側を見て、整理整頓やスタッフの心が整っているか、微妙に感じ取っているはずです。

パートナー企業さまとは対等の立場

ペルナティオではお取引先をパートナー企業と呼んでおります。お取引先はパートナーであり人で成り立っています。だからこそ、自社とパートナー企業さまとは、お互いがwin-winの状態を目指す、対等の立場であると考えべきです。

そうであるならば、まずは相手の呼び方から整えていく。業者ではなくパートナー企業であり、尊重・尊敬の念こそ、私たちの根幹であり、われわれがそういう姿勢だからこそ、真剣に向き合っていただけたのだと思います。

パートナー企業さまへのメッセージカード

以前にもご説明しましたが、ペルナティオではスタッフ同士、「尊重尊敬」に対する文化を醸成すべく、バックヤードにたくさんメッセージカード（ベルカード）が貼られています。普段は同僚の行動に対して感心したときや、感謝の気持ちを伝えたいときにメッセージを書いて、従業員通路の一番目立つ場所に設置した掲示板に貼っていきます。

そのベルカードの中に、毎月数枚は必

ずスタッフからパートナー企業さまへのメッセージが書かれていることに、私はうれしく思っております。

一例としてご紹介しますと、「予約事務所前の廊下を、静かに通っていただきありがとうございます（搬入作業中の会社様へ）」、「雪道で困っているお客さまを、配送の途中わざわざ車を止めて、一緒に助けさせていただきありがとうございます（運送会社様へ）」などです。

書かれているパートナー企業さまの心遣い、そして書いた側のスタッフの感謝を伝える力、どちらも素晴らしく思います。バックヤードの通路に並べてあるベルカードを立ち止まって眺めているパートナー企業さまが本当に多いことを、私は誇りに思っております。

スタッフとパートナー企業さまが毎日、一番通る従業員通路にお互いの感謝を掲示することで、「スタッフ間」「スタッフとパートナー企業さま」それぞれで「お互いを尊重・尊敬し、高め合う」という意識が育っていきます。

スタッフ同様に大切な仲間

多くのパートナー企業さまから「ペルナティオの力になりたい、より良い提案をしたい」と本当に日々ありがたいお言葉をいただきます。

だからこそ、お互いを尊重尊敬し、ホテルの取り組みや方向性を丁寧に説明し、スタッフ同様に大切な仲間として、互いに意見をぶつけ合い、本音の議論を交わすものの、決して上から物を申すようなことはしません。

これからもペルナティオの一員として、同じVISION、一緒に目標に向かって働く大切なパートナーとしてあり続ける存在なのです。