

※本連載は、週刊HOTERES 毎月第3週号で連載していた「離職させない ベルナティオ『心のマルチタスク術』」を誌面リニューアルしています。

「働きやすい環境」なのに 離職が増える？

残業時間の短縮や、有給休暇取得率の向上。法整備によって、ここ数年大きく働き方が変わってきました。おかげさまで世の中全体に「働きやすい職場」が増えてきたように感じます。

しかしながら、この状況でも今は売り手市場の影響もあり、ホテル業界全体の離職が絶えません。業界の特性として、ブランド力のあるホテルを渡り、キャリアを伸ばしていくという考え方も離職率に多少影響を与えていることは否めません。

ベルナティオでも、働き方改革に目を向けすぎた時は、「将来が不安で」という内容での離職の相談も増えていた印象があります。

ただ私たちは、「GMナイト」というイベントを通じて、一つの手ごたえのようなものを実感し、(もちろん掛け合わせ効果ではありませんが)若手のやりがいや成長実感の喜びを共感出来る場をつくれたことを嬉しく感じております。

本日は、そのGMナイトについてお話したいと思います。

GMナイトとは

ベルナティオでは3カ月ごとに2回、GMナイトというイベントを開催しています。おかげさまで2017年より始まり、今期で66回目の開催を迎えることができました。

GMナイトを行なうきっかけとなったのが、一年の中で最も集客に苦しむ紅葉の終わりから、雪の降るクリスマスまでの何もない時期をどうやって乗り切るか。

そこであるヒントを得たのが、大海原に航海中に豪華客船内では、キャプテンナイトという船長主催の食事イベントがあることを知り、船長がキャプテンならば、ホテルの船長はGMであり、ホテルを豪華客船としたGMナイトを2017年11月より開始しました。

GMナイト参加者はドレスコート着用を義務付け、普段とは

違う雰囲気でお話が始まります。

通常の夕食レストランの3倍近い価格設定となっていますが、毎回お越しくださるリピーターが増え、次回の内容が決まってもいないのに予約されるお客さまが急増し、ホームページに掲載する前に満員御礼になる人気イベントとなりました。

テーマを食で旅する日本とし、全国の高級食材を取り揃え、その土地の有名シェフをお招きし、一緒に料理を提供する。

全国各地で活躍される料理長やミシュランの星を獲得したシェフ達と、ベルナティオの若手調理人が一緒に厨房に立ち、その技術や考えを学びながら共に調理していきます。

ホールスタッフは、GMナイトに準じてこの日だけは全員が黒服を着用し、サービスします。調理スタッフは、取り扱ったことのない食材、一流シェフとの共演。いつもの仕事と少し違う空気感・経験・機会を提供することで、若手調理スタッフの成長意欲は大きく刺激されます。またこういった経験を通して、普段のバイキングの調理業務も「単なる作業」ではなく、「大切な基礎」として、一つ一つの作業の目的を考え直して、「意味のある仕事」として捉えてくれるスタッフが増えます。GMナイトは、若手スタッフたちにとって、技術・意識の向上に繋がる、大きな副次効果が得られるのです。

見えない資産を積み上げること

いま業界のトレンドとして、AIやIoTを活用しながら、できるだけ

無駄をなくし、効率的な人員配置を行う施設が増えてきました。経営の観点からすると、効率化は重要な戦略の一つだとは思いますが、ただし効率化が過度に進むことで、ホテルでの仕事が繰り返しの単純作業・変化のない毎日に陥ってしまうリスクも考えなければなりません。つまり、見えない資産(マインド、スキル、モチベーション)をどんどん切り崩してしまうリスクとも言えます。

ベルナティオが、各サイトで食事評価が4.8前後/5点満点と「食」で勝負できるリゾートへと成長できたのは、GMナイトをはじめ、若手調理人による食事イベント、料理コンテストなど、この見えない資産を増やしていく活動を積み重ねてきたからだと感じます。

なぜ若手は「働きやすい職場」でも離職が増えるのか、の問いに戻ります。

私の考えは、「働きやすい職場」だけでは不十分で、「いまの仕事を続けていけば、より成長ができ、どこでも通用するスキルを身につけていける」実感をスタッフが持つことができるかどうか、分かれ道ではないかと感じます。GMナイトは、まさにその実感を与えることのできるベストな機会として捉えております。

業界関係者も多く来場する GMナイト

ベルナティオの取り組みを実際に見てみたいという声が増えてきましたが、いつでも歓迎しております。

今後、オータパブリケーションズ主催のベルナティオツアーも企画予定ですので、ご参加をお待ちしております。

特にGMナイトは、業界関係者が毎回多くご参加されます。若手スタッフとの懇談会の場も設けておりますし、バックヤードツアーも予定があえば私がご案内いたします。

スタッフがいきいきと働き、活力に満ちたバックヤードをつくるには、成長する機会を与え、その喜びを共感しあえる場をつくることだといつも実感しております。



株当間高原リゾート ベルナティオ
取締役 統括総支配人
兼 事業統括室室長

佐野 智之

Profile > 1986年(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。90年(株)プリンスホテル 新横浜プリンスホテル、95年ホテルエビナール那須に入社。2008年、41歳で総支配人に着任するとともに、ナクアホテル&リゾート(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。13年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。14年、現在のベ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。19年取締役 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。