

『時流にあった心の経営を目指して』

株式会社 アンビ・ア ホテルアンビア松風閣
代表取締役社長

ホスピタリティ・コーディネータ 松永 勝裕 氏



私たちの社名「アンビ・ア」は、“楽しい雰囲気”や“満ち足りた環境”を意味する[Ambience]と、一番目や第一級を意味する[A]を組み合わせ「AMBIA」=最高の雰囲気、という意味です。

お客様との出会いを感謝する心、お客様の良き旅を願う心を大切にして、「最高の雰囲気でおもてなし」したいとの願いを社名に託し、社員の行動指針や企業の姿勢を経営理念「私たちはお客様へ 快適時間の提供に努め 共に人生の楽しさを追求します」に示しました。

当社が所在する静岡県焼津市は、東京と名古屋の中程に位置し、北は遠く富士山を、東は駿河湾、西南には大井川流域の志太平野を望む、人口14万人、古くから遠洋漁業で栄えた「さかな文化のある街」で、カツオ、マグロ、桜えび、生しらす等、新鮮な魚介類は全国的にも高い知名度があります。当地は、焼津、静岡市を中心に半径30km圏内に100万人の人口があり、主要企業や団体客のホテル需要に応え得ることから、都市近郊型の大型リゾートホテル「ホテルアンビア松風閣」を海拔80mの高台に建設し、昭和63年6月の開業当時から120名の新卒社員をメインにフレッシュな接遇を提供し「癒しやくつろぎをお客様へ提供する」ことを第一に、サービス向上に努めて参りましたが、その成果を検証する機会が訪れました。天皇皇后両陛下行幸啓です。

平成13年10月27日、新焼津漁港で開催された第21回全国豊かな海づくり大会にご臨席のため来焼された天皇皇后両陛下のお泊り処の栄に浴すると共に、綿貫元衆議院議長主催の歓迎レセプションパーティの会場となり、大会関係者からは「普段どおりに対応して下さい」との言葉をいただきました。国民に負担を強いることはしたくないとの配慮からのお言葉ですが、聞く側からすれば額面どおり受け取ってよいものか思い悩みましたが、最終的に「特別なことではなく、自分たちができることを精一杯やろう」ということで従業員一丸となり取り組みました。

打合せの中で、次のような話がありました。「大会期間中の食事は、どうしても地元の特産品に偏る傾向がある。過去、和牛の産地を訪れた際、昼食、夕食で和牛が提供されたことがあり、事前に調整したいので料理メニューを提出願いたい。御社関係者がせっかく用意して下さい料理を残すことはできないから通常の6~7割程度の量にしていただきたい、食材は国産品で、できれば地元のものがあるがたい。また、照明器具の光が直接目に入ると負担になるので、スポットライトの使用は避けてもらいたい。」

どのご要望も、先に私どもからお伺いしなければならぬ内容ですが、初めての仕事で戸惑っていることを見越した温かいお気遣いと感じ、この大会関係者から最高のホスピタリティを頂戴することになりました。この経験は語り継がれ、新入社員研修等、様々な社員教育の場で活かされています。

お客様へ温かく親切に接する。自分のできることを一生懸命やる。仲間を尊重し、信頼する。心が通い、互いに楽しみ喜べる「場」づくりが成果を導くものと考えています。

焼津・松風閣ブランドを日々研鑽し、周辺の観光資源や観光施設との相乗効果を高め、地域貢献を果たして行くと共に、時流にあった心の経営を目指したいと思っております。