

インターコンチネンタルホテル大阪10周年

10年の節目、新たに問い直す ホテルで働く「価値」と「喜び」

2013年の開業から大阪最高峰のラグジュアリーホテルの1つとして、数多くのゲストを魅了してきたインターコンチネンタルホテル大阪。2023年6月に10周年を迎えた同ホテルが愛される理由の1つに、部署の垣根を超えた信頼関係が支える、高水準なホスピタリティがある。そこで今回は、①総支配人を務めるアレックス・ポータス氏と新卒1～3年目の社員、②管理職(10年勤務)3名とニューリーダー2名、③現場マネージャー×人事マネージャー、④ママホテリエ3名と、部署を交差したメンバーで座談会を実施。対話を通じて、同ホテルで働く魅力や、ユニークな体制に迫る。



インターコンチネンタルホテル大阪 総支配人

アレックス・ポータス氏

〈PROFILE〉1985年よりロンドンのクラリッジズ、ザ・コンノート・ホテル、ザ・パークレー、ザ・サボイホテルなどを運営していたザ・サボイグループ・オブ・ホテル&レストランにてキャリアをスタート。在籍中、ホテルオークラ東京セールス&マーケティング部に日本のホスピタリティを学ぶ。1993年、フォーシーズンズ・ホテルズ & リゾーツに入社。香港、カナダのトロント、シンガポール、タイなどに勤務し、セイシェルで初めて総支配人を務める。2015年よりフォーシーズンズホテル京都で総支配人として開業を手がけた後、フォーシーズンズアラルンプールへ。2022年6月、インターコンチネンタルホテル大阪 総支配人に着任。

①総支配人×新卒1～3年目の 社員クロスインタビュー

インターコンチネンタルホテル大阪 総支配人
アレックス・ポータス氏



NOKA Roast & Grill サービスキャプテン
カドギ・スサンさん(入社3年目)

ゲストサービス
小林 果鈴さん(入社1年目)

クラブラウンジ
池田 成美さん(入社1年目)

働く環境への満足度が 態度やふるまいに現れる

▶少子化が進み、どの産業も人手不足の今、「ホテルで働く意味」はどういったところにあると思われますか。

アレックス 人としての成長にあるのではないのでしょうか。私達インターコンチネンタルホテル大阪はとても働きやすい場所です。従業員が安心して働き、リーダーに成長できる環境を提供しています。私がこのホテルで一番大切にしているのは従業員です。従業員をしっかりケアすることで、従業員も丁寧にゲストのケアをすることができるからです。ホテリエには“attitude”(人としての態度やふるまい)の素養が大切ですが、働く環境への満足度が、サービスはもちろん、

“attitude”にも自然に表れると考えています。ですから、まずは従業員が長く働き続けられ、成長できる環境を提供することが、私の役割だと考えています。

▶スタッフのみなさんは、どういった形で成長していきたいと考えておられますか。

小林 昨今、海外のお客様が増えましたので、英語のスキルを高めたいと考えています。日々接客をするなかでも伝わりやすい表現や、ゲストに喜ばれる言い回しを、リアルな会話から学んでいます。

池田 私は正社員になる前からこのホテルでアルバイトをしています。正社員になってからはアルバイト時代には無かった重責を感じています。責任が増えると、1つ1つの行動に必要な勇気も大きくなるのですが、そこで意識的に、「もっとやってみよう」「ここは自分が弱いからこうやったらカバーできるかも」と、挑戦的な気持ちを持って行動しています。ゲストに対しても、「少しの勇気を持って話しかけたら、もしかしたら喜んでくれるかもしれない」「良い思い出として残るかもしれない」と考え、挑戦的に行動することを最優先にしています。

小林 分かります。私もお客様に何か提案する時に、「本当にこれをお客様に聞いていいのかな」「この提案は正しいのかな」と立ち止まってしまうことがよくあります。でも、一歩踏みだせた時にお客様が喜んでくれると、とてもうれしいですね。

スサン 私はお客様とのコミュニケーションスキルを高めていきたいと考えています。ホテルは毎日さまざまなゲストが来られ、それぞれに適切な話し方が違います。それをよく覚えておき、私自身のリピーターを増やしていきたいですね。「スサンさんいますか?」と来て下さるととてもうれしく、それだけで「もっとがんばりたい」と感じます。それから、自分一人だけではなくチームみんなで成長して、お客様に良い思い出を提供できるよう努力していきたいです。

▶そもそも、みなさんはなぜホテル業界に入られたのでしょうか。

小林 幼い頃に家族旅行に行った思い出があり、ホテルステイに興味がありました。その後、高校時代に「自分が人を幸せにできる仕事は何だろう」と考えた際、自分の性格や経験がホテリエに向いているのではないかと思います。ホテル業界を志望しました。

池田 私も高校生の時に旅行で乗ったシンガポール航空のCAさんに憧れて、ホスピタリティ業界に進もうと決めました。ただ、世情的に航空業界への就職が難しいと感じた時に会ったのがホテル業界です。

スサン 私はネパール出身なのですが、子どもの頃から接客が大好きでした。ゲストの笑顔が私の幸せだと感じていたのです。それでホテルの仕事を勧められ、母国でホテル学科に進学。日本でも2年間専門学校に通ってホテリエになりました。

アレックス 私もスサンと同じ人と接することが大好きで、15歳の時にホテリエになりたいと思いました。今も私の仕事の90%は人と関わる仕事であり、非常に楽しんでいます。また、ホテルに入ること、出身国であるイギリス、香港、カナダ、シンガポール、タイ、セイシェルなど世界のさまざまな国を見て、妻、娘をはじめ、多くの友人とも出会うことができました。ホテルでの仕事は2日として同じ日はなく、毎日が新しい1日です。困難もありますが「ライフワークバランス」をきちんととりながら成長させていただいています。

“人対人のビジネス”を根幹に “超パーソナル”なサービスを

▶10周年のメモリアルイヤーということで、これからの抱負をお聞かせください。

アレックス パンデミックを経てホテルの在り方は、非日常から健康、日常に変化しています。これに伴いゲストの行動も変化しており、出張で海外に滞在する場合でも、そこにプラスαのパッケージを重ねるなど、レジャーとビジネスを合わせた新しい形の宿泊も増えています。一方で、“人対人のビジネス”とい

う、私達の根幹は揺るぎないものです。今後はそれを踏まえて、“超パーソナル”なサービスに焦点を当てていきたいですね。お客様に対する認識や心遣い、ジェスチャーなどが繊細にできるほど、喜んでいただけると考えています。他方で、労働力の確保についてはますます厳しい状況が予想されますので、従業員のスキルアップを最大限に図り、複数のポジションをカバーしていく、マルチタスクの試みを積極的に行っていかなければならないと思っています。

▶最後に、アレックスさんから若手社員へアドバイスをお願いします。

アレックス 自分らしさを大切に、楽しんで働いてください。時には課題と感じる局面もあると思いますが、その都度先輩やチームメンバーとコミュニケーションをとり、乗り越えていってほしいです。そしてなにか意見があれば、ぜひシェアしてください。人生は短い素晴らしいものです。ですので、今あることに感謝しつつ、情熱と熱意と思いやりをもって、毎日を楽しんでほしいです。

スサン ありがとうございます。お話を聞いて、「今日は一人のゲストだけでも笑顔にしよう」と毎日小さな目標を立て、ポジティブにがんばりたいと感じました。ホテリエとしての“attitude”も大切にしていきたいです。

池田 今は研修中で毎日精一杯な日々ですが、もっと心の余裕を持って、常に楽しむ姿勢を意識していきたいです。

小林 これまで、「型にはまらないといけない」「こうしないといけない」と思っていた部分がありました。もっと自分の素を出して、自分らしさを大切にしていきたいと思っています。



部署を超えて助け合い、仕事を楽しむ 温かな環境から生まれる柔軟性とスピード感



②管理職(10年勤務)3名と ニューリーダー2名座談会

営業部長
木村 隆昭氏

チーフコンシェルジュ
小野山 麻子氏

ファイナンス&ビジネスサポート 調達マネージャー
音揃 一幸氏

セールスマネージャー
徳富 志織氏

ハウスキーピング チームリーダー
クドウラティツラエフ・パフロム氏

▶まずはみなさんのキャリアについて教えてください。

木村 開業前の2013年1月、企業担当のセールスマネージャーとして入社しました。2017年にはシニアセールスマネージャーに昇格。そこからはおもにバンケットの営業責任者になり、2022年に営業部長に昇格しました。

小野山 ANA インターコンチネンタルホ

テル東京で7年間働き、出身地である関西にインターコンチネンタルホテル大阪が開業したことをきっかけに、チーフコンシェルジュとして着任しました。日本コンシェルジュ協会、レ・クレドールのメンバーでもあります。

音揃 2013年4月、開業の約1ヵ月前にホテル業界未経験から調達部に入社しました。2018年にはアシスタントマネージャーに、2019年にマネージャー

に昇格しました。

▶未経験から調達部に入られる方は珍しいのではないのでしょうか。

音揃 前職で裏方的な仕事をしていましたので、採用時にお声がけいただいた際に、「やらせていただけるならなんでもやります」とお答えしました。調達する品は、家具、設備以外全てになりますので、大変なところもあります。ですが、毎回異なる商品やプロジェクトに関わることで、それらについての知識をしっかりと身に付けられるのが魅力ですね。

徳富 私は開業1年目に当たる2014年5月にセールスコーディネーターとして入社しました。2年間は事務職をしていましたが、30歳前で一度退職してカナダにワーキングホリデーに…。でもいざ出るとホテルの良さを実感して、元同僚に声をかけていただいたこともあり、帰国後にセールスエグゼクティブとして再入社しました。担当は海外のお客様を中心に、個人旅行やグループ、会議付きの宿泊などです。入社時と業務は変わりましたが、チームの絶対的なサポートがありますし、私は“対お客様”の業務や、「利益を上げる」というシンプルな目標がある仕事に向いていたと感じています。それを証明するわけではないですが、2019年に

アシスタントセールスマネージャー、今年5月にマネージャーに昇格しました。

パフロム 2021年4月にハウスキーピングスタッフとして入社しました。来日したのは5年半前で、当初は日本語や経済の勉強をしようと思っていました。ですが、日本のおもてなしに感激し、日本語学校卒業後、ホテルの専門学校に進学したのです。就職活動では当初、オールデイダイニング「NOKA Roast & Grill」のサービスポジションに応募しましたが不採用でした。しかし、ハウスキーピングの面接を受けるチャンスをいただき、幸運にも入社することができました。

誰もが手を差し伸べる
部署を超えた協力体制

▶みなさんのキャリアの転機についてお聞かせいただけますか。

小野山 私は入社2年後に一度退職して、その頃にちょうど、マレーシアで外相会議と首脳会議があったんです。当時、現地のGMがこちらの開業時のGMでしたので「助けに来てくれないか」とお話をいただき、思い切って行きました。そこで国際会議のやりくりを一手に任せていただいたことが、非常に自信になったのです。その時、「やはりこの業界が向い

ている」と感じて、帰国後に復職しました。

▶たくさんのホテルがあるなかで、こちらに戻られた要因はなんだったのでしょうか。

小野山 居心地がとてもいいからです。部署間の壁がなく、本当にみんなが仲良く、その結束はこの数年でさらに固まったと感じています。

▶確かに、今も部署を超えて仲のいい雰囲気伝わってきます。木村さんの転機はいつだったのでしょうか。

木村 ここは外資系のホテルですが、実は私は英語ができないんです。ですから、こちらに転職した時が一番の転機でした。周囲のみなさんのサポートがあって今があります。最初は英語ができませんし、昇進はあまり考えていなかったのですが、チームメンバーから、「英語よりもチームをサポートしていくこと、売上と一緒にあげていくことが第一じゃないですか」と励ましていただいたことで、覚悟が決まり昇格することができました。

音揃 私はクラークからスーパーバイザーなどのステップを飛ばして、いきなりアシスタントマネージャーに昇格した時が転機でした。前任のマネージャーが推薦して下さって、当時の総料理長に突

インターコンチネンタルホテル大阪10周年

然呼び出されたのです。「できるのか?」
と言われたので、「はい、できます。や
ります」と答えて決まったものの、最初
は本当に何もかも分かりませんでした。
とにかく私自身が「やってみたら良かった」と思う行動をして、「良くなかった」
行動は反面教師にすることで、この5年
間マネジメントを続けて来られています。

▶最も印象に残っている体験について教え
てください。

バフロム わたしが入社した2021年の
パンデミック期間とは状況が変わり、今
は、おかげさまで稼働率も高く、どの部
署も忙しくしております。にも関わらず、
ハウスキーピングが大変な時には、ゲス
トサービスやクラブラウンジ、コンシェ
ルジュのみなさんが客室のチェックや準
備にヘルプに入ってくださいなのです。こ
の、部署に関係なく、困った時に誰もが
助けてくれる温かい社風が好きですね。
本当にみんなが声をかけてくれます。

小野山 そうですね、時々ハイヒールを
脱いで、コンシェルジュ姿のままフォロー
に入っています。(笑)

生き物のような柔軟性と
圧倒的なスピード感が USP

▶素晴らしいですね。そこは、こちらのホテ

ルの USP (Unique Selling Proposition)
とも言えるものではないでしょうか。

木村 たしかに営業チームも、宴会だけ
でなく宿泊、ウェディングもサポートでき
る体制になっています。プライダルフェ
アの接客や、ハウスキーピングのサポ
ートにも柔軟に対応できるのは、私達ホテ
ルの強みだと感じています。

小野山 私にとっての USP は、スタッ
フの志が高いところですね。私は元々好奇
心が強く、新しいことを提案することが
多いのですが、チームメンバーは、それ
を楽しみながら学んでくれています。そ
のほかの場面でも、「どうせやるのなら
楽しいほうがいい」というスタンスを大
切にしているのですが、賛同してくる
方が多く、お客様にも楽しさとして伝わ
っていると感じています。また、この10
年間で、本当に0からリピーターが増え
たことも USP ですよね。最近3年ぶ
りのお客様が戻ってきてくださっていて、
マスクをしていても気づいてくださると、
涙が出そうになります。数ある中からこ
のホテルを選んでくださる方が増えたこ
とは、私達が10年間で得た最も大きな
ものではないでしょうか。

木村 リピーターが増えたのは、柔軟な
対応によるところが非常に大きいのでは
ないでしょうか。そして、その柔軟性が

どこからきているかという、失敗しな
がら積み上げてきた経験値があるからで
すよね。各部署にそれを知るキースタ
ッフが今も残り、知見を次のゲストに活か
せるところが大きな強みではないかと思
います。

徳富 私もこのホテルの柔軟性、そして
スピード感は本当にすごいと思います。
規則や体制も必要とあらば一瞬で変わ
りますし、ホテルという個体ですが、まる
で生き物のような感じ。このスポンジの
ように柔軟なところがあるからこそ、ゲス
トもさまざまなリクエストをくださり、そ
こに対応できる力こそが USP ではないで
しょうか。スピードの面でも、いつもチ
ームの動きが早いことに驚いています。例
えば何か上長の木村に相談したら、「こ
れだったら■■■が分かるからいこう」と
直接聞きに行ってしまうんです。だから
いつも「回答が早い」とお客様に喜んで
いただいています。それはすなわち、他
社より前に出られるということで、非常
にありがたい環境にいると感じています。

▶ホテルマンとして大切にされている信念
を教えてください。

音揃 「調達したものは全てお客様につ
ながる」ということはチームに常に発信
しています。また、びっくりするようなオー
ダーがあっても、「とりあえず動いてみる」

ことを心がけています。さらに私達にとつ
て取引先はお客様でもありますので、大
切にしています。「このホテルは仕事を
しやすい」と言っていただける現在の環
境を維持していきたいですね。

徳富 視点は違えども、私達は「ホテル
を売りたい」、ゲストは「ホテルを使
いたい」ということで、ゴールは同じです。
ですから、違う角度からでもゲストに寄
り添っていく気持ち、過去に例がなくとも、
「こういうふうを実現できるんじゃない
ですか」と柔軟に提案することで、良い
商品を作っていけると考えています。ゲ

ストの立場に立って、「このホテルの思
い出を作る」という意識を大切にしてい
ます。

環境が変化するなかでも
楽しくお客様目線で

▶今後の展望についてお聞かせください。

小野山 これから大阪にはホテルが増
え、私達が「より新しいホテル」ではな
くなっていくなかで、それ以外の魅力を
考えていきたいと考えています。デジタ
ルも積極的に活用して、時代に取り残さ

れないようにしながら、居心地の良さを
キープする、メンテナンスにも注力して
いきたいと考えています。

木村 2025年には大阪万博があり、こ
こグランフロント大阪にも来年「グラン
グリーン大阪」という再開発都市が完成
します。ホテルも3軒新設予定と環境が
大きく変わるなかで、でも私達ホテルの
スタンスは変わらずに、楽しくお客様目線
で仕事をしていきたいですね。新しいホ
テル様とも情報交換をしながら、協力し
て梅田界隈を盛り上げていきたいと考え
ています。



“人としての在り方”を見極めた採用と独自の育成プログラムで“人財”を離さない



教育では培えない“attitude”を重視して人材を見極める

▶採用については、どういった点を重視されているのでしょうか。

平岡 人事部ではスキルよりも、その方が元々持っている“attitude”（態度やふるまい）を重視しています。IHGには、「Winning Ways」という価値基準があり、その内容は、「正しいことを行う」「違いを認め合う」「共に努力する」などです。そこは教育で培うことは難しく、だからこそ共感いただける方を採用したいと考えているのです。例えば、最近料飲部のレストランマネージャーを、人事部コーディネーターとして採用しました。彼女は人事部への異動に興味がありましたし、チームをまとめるコミュニケーション能力や、新しいことに挑戦しようとする姿勢が、起用の決め手となりました。

菊田 料飲の現場でも、そういった方の成長は早いですね。前向きに学ぼうとする姿勢や、自分のためらいや恐怖を乗り越えてお客様との会話を深めたり、上長に質問したりする態度が、サービスと顧

客満足度の向上につながっています。

IHGグループ全体のプログラムで成長を促進

▶お二人もそうですが、中堅社員の成長とキャリアの構築については、どのように仕組まれているのでしょうか。

菊田 私自身、多忙な毎日の中で、部下の指導、チーム創りはもちろん、自分の在り方や今後のキャリアについて悩むこともあります。そういった時は、上長やGMのアレックスにアドバイスを求め、バランスをとっています。また、IHGのトレーニングプログラムも活用していますね。

平岡 私は最近、IHGが注力している「WEI (Women's Empowerment Initiative)」のイベントに参加しました。グループ内で活躍する女性が集まり、スキルアッププログラムや交流会が開催されるのですが、「一人で悩まなくてもいい」という安心感が得られると共に、GMとして活躍する先輩方に刺激されました。6月からは菊田と共に、毎年キャリアを成長さ

③現場マネージャー×
人事マネージャー対談

人事マネージャー
平岡 侑子氏

×

料飲部マネージャー
菊田 麻美氏

せたい人材が選ばれ、マネジメントやコミュニケーションスキルを学ぶプログラム「RISE」にも参加予定です。ブランドやプロパティを超えた横のつながりを広げると共に、国内外で活躍する先輩方とのメンタープログラムもあり、とても楽しみにしています。「マネジメントとしてどのように課題を乗り越えていくか」など、知見を広げたいと考えています。

▶人事について、今後の展望をお聞かせください。

平岡 人材獲得競争の中で、いかに優秀な人材を確保し、継続を強化するかが課題です。他部署と協力し、IHGの指導やサポートも受けながら、乗り越えていかなければいけない時代だと考えています。そのために、自分からアプローチして部署内外でつながりも深めています。採用については、ブランディングの強化やより戦略的に活動を行っていくことが当面の課題です。

菊田 料飲部も、より働きやすい職場環境を作るために、スタッフ一人一人の声を拾い、人事部との連携をしっかりと持ち、キャリアに対する希望がなるべく叶うよう、中長期的なキャリアパスを“見える化”することに注力していきたいと考えています。内部の体制を整え、今働いている世代の価値観に寄り添い、また従業員満足度を高めていくことで、他社との差別化を図っていききたいですね。

子育て中のホテルエに聞く“ママがホテルで働くリアル”とは



④ママホテルエ座談会

セールス&マーケティング
カンファレンス&イベントマネージャー
河野 世生子氏
ゲストリレーションズ ロビーアンバサダー
荒井 美日氏
料飲部アドミニストレーター
谷口 寛子氏

らチームメンバーに私の勤務体制をきちんと周知して下さるなど、手厚くサポートしていただけています。

谷口 私の上司である料飲部長も、同じく小さなお子さんが二人いるママホテルエです。保育園の事情も分かってくださっているのが働きやすいですね。

河野 私は育休を取って戻られた先輩も見てきましたし、最初から不安はありませんでした。部署の方もみなさんやさしくて理解があります。

▶みなさん非常にパワフルに働かれています。エネルギーの源はどこにあるのでしょうか。

河野 オフィスでの雑談が、ストレス発散になっています（笑）。

谷口 私は料飲現場が忙しい時に、朝食だけサポートに入っています。そこでお客様とお話したり、体を動かすと元気になれますね。

荒井 私はお客様とのコミュニケーションですね。あとは、「ホテルは1チーム」という意識が強く、フロントやコンシェルジュ、レストランの方とどうしたら一番連携しやすいかを考えて行動するのが楽しいです。

両立は簡単ではない

それでもホテルで働く魅力がある

▶仕事と家事・育児の両立はできていますか？

荒井 私は宿泊部のゲストリレーションを担当しており、6歳の娘がいます。勤務日は帰宅後ご飯を作って寝るだけで、休日は家事をするので、こんなにも休みが無いのかと日々感じています（笑）。あとは、保育園のお迎え時間までに業務を終わらせることに苦労していますね。

河野 営業部でイベントの企画や打合せを担当しています。私は家事があまり好きではないので、仕事をしていると、あまり多くを求められないのがいいですね。いつもドラム式洗濯機やお惣菜に頼っています。業務は、マネージャー以上になると変動シフト制である程度自由が効くのと、まだ子どもが2歳で時短勤

務中なので、なんとかマネージできています。

谷口 料飲部で、シェフとサービス間の調整や事務作業を行う、コーディネーターのような仕事をしています。私は家族を“ワンチーム”と捉えていて、夫は洗い物、子どもは4歳ですが洗濯物を畳んでもらうなど、とにかくみんなが家事・育児を分担しています。

理解があり働きやすい

▶こちらのホテルの環境、働きやすさについてはいかがでしょう。

荒井 私は半年前に、お迎え時間やもしもの災害を考え、住居に近く憧れだったこちらに転職しました。面接の時に、「ママが働きやすい環境がある」と聞いていたのですが、実際、私が入社する前か