



“さとり世代”とも呼ばれ、合理的でミニマムライフ志向が強いといわれている、20代前半の世代。現在、各現場で奮闘中のフレッシュな世代である。彼らはどのように仕事に取り組み、どんなことをモチベーションに、日々励んでいるのだろうか。

本連載では、今現場で活躍している新卒入社3年目までのフレッシュなスタッフに、ウエディングに対する思いや仕事のこと、日常生活のことなどを聞いていく。

藤田観光(株) ホテル椿山荘東京
婚礼課 有賀 瑞樹さん

念願かなって

1年目から婚礼課に配属

長野県出身で東京の大学に通っていた有賀さん。首都圏だけでなく、京都や名古屋など中部・関西地方の結婚式場で働くことも視野に入れて就職活動をしたそうです。

「その中で、ホテル椿山荘東京は私自身が一番好きと感じた景色があったんです。もちろん会社としての理念や、他にもいろいろ理由はあるのですが、『この景色の中での結婚式を、お客さまにお勧めしたい』と強く思える、その直感を大事にしました」

念願かなってホテル椿山荘東京を経営する藤田観光(株)に入社。最初は桜木町ワシントンホテルや箱根小涌園での研修を経て、6月からホテル椿山荘東京に配属となります。

「1年目から希望部署に配属されるか分からないと言われていましたが、とにかくホテル椿山荘東京に配属されたので、いろんな部署で経験を積んで、婚礼課に行けるように頑張ろうと思っていました」
宴会サービス課やレストラン課での研修後、10月に婚礼セールsteamに本配属になった時は、とてもうれしかったそうです。

おふたりの関係を深める お手伝いも仕事の一つ

晴れてブライダルコーディネーターとしてスタートを切った有賀さん。自分自身が『この環境で働きたい!』と思った、ホテル椿山荘東京の魅力をお客さまにどう伝えればよいのか、試行錯誤の毎日だとか。

「やりがいを感じるのは、私の言葉でホテル椿山荘東京の魅力をしっかりと伝えることができて、お客さまに『ホテル椿山荘東京が大好き!』『ホテル椿山荘東京での結婚式が本当に楽しみ!』というお気持ちになっていただけた瞬間です。お客さまによって魅力と感じるポイントはそれぞれ違うので、お客さまが一番大切にしている

ことは何か、約2時間半の接客の中で見つけ出し、お客さまの求めているものと私のご案内が合致した時の喜びはひとしおです」

そういう理想の接客が毎回できるようになるには、まだまだ勉強と経験が必要。接客は1回1回が新しい体験であり、分からない事案も発生します。

「そういうときはさりげなくバックヤードに戻り、先輩や上司に相談してから、きちんとお答えするようにしています。不明瞭な情報をお伝えしてしまうのもいけないことですが、あまりに『そこは分からないので、上司に聞いてきます』では、お客さまとの信頼関係が築けません。その案配も難しいところですが、周囲の助けを借りて、その時その時の最善を考えて行動するようにしています」

上司からのメッセージ

ホテル椿山荘東京
婚礼セールsteam長 桜井秀雄氏

有賀さんの仕事ぶりを見ていると、常に一組一組のお客さまのお気持ちを考えて行動しているのが、よく分かります。例えば来館時の電話やメールフォローを、きちんと遂行していること。お客さまの目線で「ここで結婚式をしたらこんな素敵なことが」というご説明も、それぞれのお客さまの夢や希望を引き出して、伝わりやすい言葉でご案内しています。そうした接客の結果として自身の月間目標件数の達成を考えている点も、頼もしく思っています。

接客経験を積んでいくとテクニックが磨かれていきますが、そこで成功体験をなぞって、お客さまを自分の型にはめる接客スタイルに陥らないようにというのが、これから超えなければならない壁になるでしょう。悩みがあったり、不満が生じた時は一人で頑張り過ぎず、私を含め周囲に相談してください。一人の問題はチームで共有して、一緒に解決していきましょう。今後は後輩の育成にも関わってほしいと期待しています。

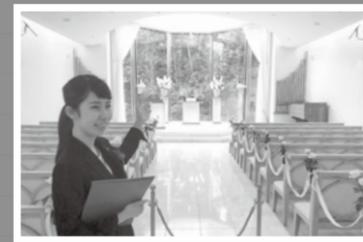
◆ウエディング業界を目指したきっかけは?

もともと人の人生に“深く”関わる仕事をしたいと考えていました。そんな中、ウエディング業界に興味を持ったのは、学生時代にレストランのアルバイトで、お客さまのプロポーズのお手伝いをさせていただいたのがきっかけです。プロポーズの瞬間、「これまでの人生で最も幸せな瞬間が今、この時なんだろうな」と思うほどのおふたりの笑顔を目の当たりにし、“結婚”という人生の大きな節目に関わる仕事がしてみたいと考えるようになりました。

◆今の会社に入社しようと思った理由は?

ウエディング業界を志すにあたり、最も働きたいと思うホテルが、ホテル椿山荘東京だったので、一番大きな理由はホテル椿山荘東京を運営している会社であるということです。

私が初めてホテル椿山荘東京を訪れたのは、大学の謝恩会でした。ヨーロッパアンエレガンスなホテルの内装や庭園の美しさ、花嫁の凛とした姿を見て、「こんな素敵な場所で婚礼に携われたら素敵だろうな」という憧れを抱いたのです。そしてホテル椿山荘東京の運営元が藤田観光(株)と知り、企業理念、中でも社是や行動指針に深く共感し、こういったマインドのある企業でお客さまに尽くしたいと考えました。



◀聖壇の奥に鮮やかな庭園の緑と白大理石のバージンロードが印象的なチャペル「ルミエール」をご案内する有賀さん

時には接客中に、新郎と新婦で結婚式に対する意見が食い違うことも。そんなときは有賀さんがクッションになることによって、おふたりが理解し合えるようにすることも、この仕事の大事な部分だと感じています。

「結婚式の準備の大変さは、おふたりの絆をより強く結び合うための大切な作業だと思います。お互いに言いにくいことを私が引き出すことで、『そんなふうに思っていたんだ!』と、おふたりの意思の疎通がスムーズになるよう、お役に立てればと思っています。そのためにも、『この人には気軽に何でも話せる』と思っていただけるように、礼儀を大切にしつつ、それぞれのお客さまにあった適度な親しみやすさも必要です」

自分自身の接客スキルを高めるために、一流のサービスを知りたいと思い、休日には同期や先輩と共に話題のレストランやホテルに足を運びます。

「自分がそうしたお店で一流のサービスを受けると、とても勉強になります。どんなタイミングで食事を提供するのかが、どんな話し方



◀礼儀を大切にしつつも、それぞれのお客さまにあった適度な親しみやすさで接客することを心掛けていると語る

◆会社に入って最初にぶつかった壁は?

まさに今、壁にぶち当たっています。成約率が月によってなかなか安定せず、試行錯誤の日々です。実績や経験が少ないので、推測でしか行動できないのですが、そういう時こそ一人で抱え込まず先輩方に相談し、いろいろなアドバイスをいただいています。

そのアドバイスを素直に端から実践していると、最初は自分の中で腑に落ちないことでも、実践してみるとその重要さに気付くことも。新しい発見に驚くことも多く、学ぶことに限りはないと感じています。壁にぶち当たったら、大切なのは自分の感覚やセンスを信じることだけではなく、お客さまや先輩からの情報やアドバイスを正直に受け止めること。それが、もう一歩成長するためのカギなのだと思います。

◆最近感動したことは?

休暇でドバイに行ったことです。特にドバイの砂漠に寝そべて見た夕日と星空の美しさは、言葉にならないものがありました。

をしているのか、卓についていない時の動きはなど、サービスを受ける側になって初めて、何に気を使っているのか自身に生かせる気付きがたくさんあるからです。

もちろんそうしたお店に行く最大の理由は、おいしいものを食べて『幸せ~』という気分を味わうのがすごく楽しい!というのもあるのですが(笑)

ある上司から聞いた『おいしいものをおいしいと素直に感じることに、きれいなものをきれいと感じる感動できる感情を、いつまでも持ち続けることがこの仕事には重要』という言葉が印象に残っているという有賀さん。

「感受性を豊かに持ち続けることこそが、お客さまの気持ちに寄り添い、喜ばれるプランナーになるからだと思います。仕事でもプライベートでも、多くのことを経験し感じることで自分自身に深み生まれ、それがお客さまのためにもなるのだと理解しました。今後もより信頼されるブライダルコーディネーターになれるように、何でも挑戦していこうと思います」