

年明け回復相場に潜む「危機の火種」を総点検

明治28年11月14日第3種郵便物認可
第6837号 2019年2月2日発行
毎週土曜日発行(1月28日発売)
ISSN0918-5755

Weekly
Toyo Keizai

週刊 東洋経済

2019
2/2
定価710円

株価崩落 に備えよ



ボイラー用鋼材の強度低下が判明
火力発電所が危ない!

スcoop対談

柳井正 × 山田進太郎

「メルカリはユニクロの敵? 味方?」

宿泊施設やテナントオフィスの複合ビル 大阪駅前の好立地で魅力あるホテルを運営

企業の成長を支えるのは優れた人材。躍進を続ける企業には、人が育つ環境がある。若手社員の声から、その秘訣を探る「成長企業の法則」。不動産の創造・再生、仲介、土地活用、地域サービスなど手がける株式会社コーニッシュのグループ企業、株式会社大阪農林会館の社員としてプラザ梅新で働く、ホテルマネージャーの山口 王子さんに聞いた。



積極的な接客が利用者から評価
新しい客室づくりにも積極参加

不動産を中心とした幅広い事業を展開するコーニッシュグループ。大阪駅前に位置するプラザ梅新の運営もそのひとつだ。同ホテルは大手宿泊予約サイトでトップレベルの人気を誇り、梅田の中心、梅新東交差点のランドマークにもなっている。

「プラザ梅新はホテルとテナントオフィスの複合ビルです。私はホテルのチェックイン／チェックアウトや、70を超えるテナントオフィスのカギの受け渡し、郵便・荷物などのお預かり、来客の対応など、フロント業務を担当しています」

大阪北新地の飲食店街、大阪駅前のビジネス街に面した好立地で、裁判所が集まる西天満の法曹界にもほど近く、弁護士事務所も多数入居している。

「24時間有人対応の受付業務を約10人のスタッフが担当しています。ホテルには毎日違うお客様がお見えになります。それぞれのお客様に寄り添いながら、ていねいな対応を心がけています」

一歩踏み込んだ積極的な接客も、利用者から高評価を得ている。

「すべての客室には、お客様に向けたスタッフ手書きのウエルカムカードを置いて『ようこそお越しくださいませ』というメッセージをお伝えしています。先日、その裏面に英文で『あなたたち、フロントスタッフは私を恋に落とさせました』という、温かいお言葉をいただきました。とてもうれしくて、そのカードをスタッフルームに貼っています」

現在、山口さんはフロント業務の教育担当も務めている。「私自身もホテル業務は初めてでした。人との出会いを学生時代から大切にしていました。海外への憧れもありましたので、就職を考えたとき、自然とホテルのフロント業務が第一の選択肢となり、当社へ入社することになりました。毎日、いろいろなお客様をお迎えできるのが楽しいです。大規模なホテルとは違って、お客様と近い距離で接することができるのも大きな魅力ですね。スタッフ間のコ

ミュニケー

ションもよく

とても働きや

すい職場で

す。受付だけ

でなく、さま

ざまな業務

に聞かれるの

で、自分たち

で運営しているという実感が持てます」

同ビルには、リゾート会社社員向けの宿泊施設があり、コーニッシュグループがその運営を行ってきたが、リゾート会社が撤退したため、昨年からは同社が運営主体となってホテル運営を始めた。インバウンド需要なども取り込んだ一般の利用者が増加している。今後は、自社の所有エリアをさらに広げ、客室をリニューアルするなど付加価値を上げていく考えだ。

「プライベートで他のホテルに泊まると、スタッフの対応はもちろん、客室の備品など細かなところや内装などもチェックして、お客様がどのようなホテルを望んでいるのかを考えます。最前線での新しい客室づくりに携われることをとてもうれしく思っています」

その笑顔には、フロント業務を通じて実感する充実した日々と、輝かしい未来への大きな期待が感じられる。

株式会社大阪農林会館
プラザ梅新 ホテルマネージャー

山口 王子



大阪駅前「ホテルプラザ梅新北新地」
大阪市北区西天満4-15-18
TEL: 06-6365-7281
<https://www.plaza-umeshin.com>

※成長企業の法則「株式会社コーニッシュ」の第3回は、2019年3月2日号（2月25日発売）に掲載いたします。

株式会社コーニッシュ

【本社】〒542-0086
大阪府中央区西心斎橋1丁目13番21号
コーニッシュビル5F
【電話】06-6120-3700



Corniche

ビジネス情報番組
賢者の選択
lets

一人の思いが世界を変える。
<http://kenja.jp/>

賢者の選択