

## ■インタビュー TAOYA 白浜千畠 支配人 是枝 祐平 様

### Q1. 日々どのような業務をされているのですか？具体的な一日の流れを教えて下さい。

まず出社して各部署からメールが届いていますので、そちらの確認を行って、それが終了しましたら、現場フロントであったりレストラン、施設清掃といった館内の確認を行って、問題点であったりとか、改善点があれば、改善を行いながらというのを日々行っています。その後、夕方、夜に関しては、残務の部分で事務作業を行って1日を終えるという形が、体的な1日の流れかなと思っています。

### Q2. この会社に入社を決められたきっかけについて教えてください。

入社したきっかけとしては、やはり自分自身で接客、人と触れ合うというのがずっと好きで、その仕事をしている中で、人触れる会社はどこかと、僕と僕の理想に合っている会社はどこかというところで考えた結果、入社を決めたというのはありますので、一つ大きいポイントとしては、やっぱり人と触れ合える、コミュニケーションというところを、活かせるような仕事に就きたいと思って、社を決めたということがあります。

### Q3. 入社されて支配人になるまで、どのようなステップを踏んでこられたのか、ご経験されたお仕事について教えてください。

今、支配人としてさせていただいているんですけども、入社当初は、一般職としてフロント、ストラクの営業に入りながら、基礎知識を習得しながらですね、営業の時間帯責任者であったりとかというのを経て、サービスマネージャーという役職をいただいて、その中で部門のマネジメント部門が抱えている目標数値であったりとか、そういうものを日々追いかけながら、スタッフと協力してそういうものを行っていました 5年前に支配人という役職をいただいて、今に至るっていう形ですね

### Q4. 支配人として一番大事にしている「チームづくり」や「現場力」はどんなことですか？

まずチーム作りとしては、ゴールをしっかりと立ててあげる、ていうところが大事だと思って、そこは一番気をつけてやっています。現場力については、現場で問題が起こっているっていうところを思って、現場を見るっていうところを一番強く思いながら日々業務をしています。

### Q5. 統合や事業拡大で、新しいチャレンジや変化を感じていることはありますか？

この9月1日、統合事業拡大をどんどん進めている中で、やはり実感するっていうのは、会社が一つ大きくなつたっていうところはあるんですけども、その中でもやはり現場の意見を尊重するっていうところがより大きくなつたというか、やはり現場が困っている、現場で何か問題が起きているっていうところを、しっかり会社として問題解決に走るっていうところは、より良くなつたのかなというところで、これは1個の変化、チャレンジであるんじゃないかなと思っています。

## Q6. ご自身が入社してから、成長や変化を感じる瞬間はいつですか？

そうですね 入社して9年目とかになりますけども、やはり入社した時の事を思い出すと、やはり右も左もわからない中で、勤務をしていた自分が、やっぱりその当時はいたんですけど、一つ一つですね、できなかつことが出来るようになった、周りから信頼されるようになった、っていうところは、やはり成長したんだなと自分自身変化していってるんだなっていうのは感じる瞬間ではあります。

## Q7. 困難や壁を感じた経験があれば、それをどう乗り越えたか教えてください。

そうですね やはり困難であったり壁っていうのは、毎日のように訪れる中で、それにくじけずにどこかに絶対正解はあるっていうのを言い聞かせながら、自分が行動して、それが実った実らないはあるんですけども、やらなければ次の方法を考えたりとかっていう形で、一つ一つ壁をクリアしながら勤務を続いているって形ですね

## Q8. 学生時代の経験で、「こんな経験が活きた」というエピソードがあれば教えてください。

そうですね 学生時代ずっと僕は、野球をしていたので人との関わりであったりとか、規律の部分であったりとか、そういうところは、学生時代になんだろう、身に付けた一つの武器かなとは思っていますし、それがやはり社会人となって、会社一人の従業員として働く中で、学生の頃に教えてもらったことは 間違いでなかったなど気付くことが山ほどあるので、そこは学生時代に教えてもらったそれを信じてやり続けたっていうのは、経験として今も生きているかなと思っています。

## Q9. 社風の雰囲気が和氣あいあいとしているとありましたか？ そのような雰囲気を作るために、工夫していることはありますか？

はい そうですね 会社全体の楽しい雰囲気を作る、作っている、持っている会社だと、僕自身も思っていますし、僕も支配人として館を任せられている中で、一番気を付けているというか、意識しているのは、自分自身がやっぱり明るく元気に、ポジティブにっていうところは、意識して館にいるようにしています。

## Q10. スタッフの意見や要望を、どのように拾っていますか？ また、スタッフの意見が実際に反映された取り組みにはどんなものがありますか？

はい やはりスタッフの意見要望というのは、自分から聞き入れていかないと、全てが吸収できるわけではないので、スタッフと会話を重ねていったりとかですね各部門から送られる日報を確認して、部門が抱えている問題を発見したりとかですね、そういう形でスタッフの思いであったりとかっていうのを拾っているかなという形で思っています。やはりスタッフがこうやりたい、ああやりたいっていうのを、いかにそれを尊重してやらせてあげるかっていうのが大事かなと思ってますので、こうした方が、お客様が喜んでくれる、こうした方がお客様にとってメリットがあるっていうのがあれば、どんどん取り入れていますので、特別期間を設けて何かをするっていうわけじゃなくて、毎日こうした方が良くなるんじゃ

ないのっていうのをずっと取り入れながら取り組ませています。

**Q11. TAOYA の支配人をされているとのことです。“オールインクルーシブ”以外で、TAOYA ならではの、他の大江戸温泉物語の施設と違う特徴や、おすすめポイントがあれば教えていただけますか？**

TAOYA が持っている特徴であったりとか、そういうお客様にオススメするポイントとしては、ゆったりと時間を過ごしていただけるような空間提供を行っている。例えば白浜千畳でも白を基調とした落ち着きのあるような館内に統一しながらですね、落ち着いた雰囲気を醸し出す。また、その土地ならではの景観であったりとか、自然というものを最大限にお客様に、提供していくというところも TAOYA の一つの魅力かなと思っています。

**Q12. お客様に「また来たい」と思ってもらうために、特に工夫しているとはありますか？**

そうですね、やはりお客様あっての事業なので、やはりまた来てもらいたいというのは、従業員一人ひとりが思っている、それを実現するためには、やはりお客様に最高のおもてなしをする、サービスとホスピタリティの両立っていうところが重要なので、普段だったら、ここまでしかしないところを、一步踏み込んで、もうプラスアルファ対応していくというところを、意識しながらスタッフにも、行っているっていう形ですね。

**Q13. 支配人となってからチームマネジメントで苦労されたエピソードと、それをどう乗り越えたか教えてください。**

はい やはり支配人となって、伝えなければいけないことであったりとか、その情報量が多くなるっていうところで、スタッフも 60、70 人いますので、一辺倒ではやっぱり伝わることも、伝わりきれなかったりっていうところで、マネジメントの難しさを感じています。人それぞれに個性があって、感性があって、人それぞれに合った伝え方をしながら、響く伝え方をしながら、館全体のマネージメントをしていっているっていう形ですね。

**Q14. 今後の支配人としての施設運営において目指している方向性はありますか？**

支配人という立場として、近隣店舗も含めて、会社全体としてお客様が楽しんでいただけるような運営をしていかないといけないというのは強く思っています。なぜなら、来たお客様が期待値を超えるければ、この事業って成り立たないと思っています。なので来るまではワクワク感であったりとか、楽しみがかなり、湧いているそのワクワクを超えるワクワクを、我々は提供しなければいけないと思っていますので、そこにゴールはないと思っています。はい なので引き続きですね、来るお客様一人一人が期待を超える感動を持っていただけるような運営を TAOYA 白浜千畳としても目指していくというところに変わりはないかなと思っています。

是枝様 本日はありがとうございました。ありがとうございました。