

コラム／空間夢人 社長随録

ホーム > 会社概要 > コラム／空間夢人 社長随録



過去のコラムはこちらから見れます

2009年5月

飛騨高山で『営業の達人』大発見！

今回、これまでのレポートとは違う、私のオフタイムでの体験談をご紹介します。それは、今年のゴールデンウィーク、旅先の飛騨高山で出会った、ある「達人」についてのお話です。

何が「達人」かといえば、ビジネスの基本中の基本となる「サービスの原点」について、目からウロコが落ちる程の「発見&再確認」をこの人が体験させてくれたからです。お客様を楽しく喜ばせ、大切に、セールスマインド（ハートの豊かさ）100点満点の“営業の達人”との、これは貴重な出会いについての体験レポートです。

◆コロンプスの卵のような、ホテルマン氏のアイデアサービス

常々「お世話業」こそ不動産業者の仕事の本質だと信じて疑わない私が大いに感動したその体験ストーリーは、ゴールデンウィークの5月4日の夕方、場所は飛騨の高山のホテルに私が到着したところから始まります。

夕刻にホテルに到着しますと、黒服に蝶ネクタイの模範的ホテルマンがニコニコと輝くような笑顔で私達を出迎えてくれました。感じの良い対応ぶり、まさにプロフェッショナルといった所作で私達をもてなすホテルマン氏。チェックインの手続きを終えると「夜の高山の町見学ツアー」を開催するので、もしよければ、お風呂と食事を済ませた後でロビーにご集合ください」と、何やら楽しそうな催しの提案。旅の良い思い出になればと、早速、定刻の夜8時にロビーに向かったのです。すると、そこには和服姿の男性が一人、よく見ると、それは我々を出迎えてくれた、模範的ホテルマンその人。意外なことに、このホテルマン氏がこのツアーの案内人でもあるとのこと、その変身ぶり、昼の姿とのギャップの大きさはまずは最初の驚きでした。

このホテルマン氏のお名前は小垣内 雅規（こがいと まさき）さん。ベテランの副支配人さん（57才）でした。

昼間、副支配人としての激務をこなした後、まさか夜のツアーガイド役まで買って出ると、と私はその時、改めて氏の旺盛なサービス精神に驚かされたのでした。

やがて、くつろいだ和服姿に着替えて昼間のフォーマルな感じとは別人のようなこの副支配人氏に連れられ、参加者一行40名ほどは、カルガモの子供のようにつながって夜の街へと繰り出しました。

◆観光ガイド顔負けのエンターティナー

ここからいよいよ、副支配人氏の尊敬すべきサービスマンとしての本領発揮ぶりを、宿泊者一行、目の当たりにすることになります。

観光名所の290年の歴史的旧民家の町並みや陣屋跡、鍛冶橋、さらに400軒を超える飲食店街、商店街など、副支配人氏による郷土の歴史説明にギャグやダジャレを織りまぜての案内は、まさに観光ガイド顔負けの充実ぶり。その豊かな話芸とサービスぶりに、宿泊客一同、大いに笑い、喜び、大満足の一晩となったのでした。

副支配人氏の、このお客を喜ばせる芸風には十分に年季が入っていました。聞けばなんと、宿泊客のために12年間も無料で「夜の町見学ツアー」を続けているとのこと。とりわけ歓楽街の話となれば『夜の帝王か、夜の観光大使』のごとく絶妙なガイドぶりで、それはこの街に生きる副支配人氏の、街との一体感を十分に伺わせるものでした。

こうして一同大満足の一晩は明け、やがてホテルを出発する翌早朝のこと。ホールに向かうと何やら聞き覚えのある特徴的な声が響いています。その声の主はまぎれもなく副支配人氏。深夜での案内でさぞやグロッキーかと思えばさにあらず、すでに朝早くより黒服に蝶ネクタイでロビーに立ち、何ごともなかったかのような涼しい笑顔。ホールに良く通る声で、朝の挨拶や、写真撮影のお世話に、お見送りにと、元気なホテルマンに戻って大忙しの活躍ぶりです。

仕事柄、ホテルや旅館を多く訪問している私も、さすがにこれほど感心させられたサービスぶりは初めての体験でした。

おびただしいほど旅館やホテルが多い日本の中でも、こうしたサービスをあまり聞いた例がありません。独自のアイデアで、またうつついたものでなく12年間も着実に実践し続けているということに私は大きな感銘を受けたのでした。

◆「真の営業」とは、どうしたらお客様が心から喜んでくれるかを考えるところから

副支配人氏の、仕事を越えた宿泊者への真心とサービス精神には本当に感動を覚えました。現代のサービスとは、お客様の立場に立ち、何をしたら喜んでくれるか、支持していただけるかを基本に、他でやっていないこと、欲をいえば他でなかなか追従できないことを考え出し実行するのが成功への道だと思いますが、副支配人氏のこの一生懸命のサービス精神が、『夜の町の見学ツアー』のアイデアにつながったということは、どうやら間違いなさそうです。

真心を持って人のために尽くす精神から生まれるサービスは、“100年に一度”という不況にも負けない企業をつくるということ、このたびの小垣内副支配人のアイデアと行動から再認識させられた次第です。

今回の飛騨の旅を通じて、私はまたひとつ、勉強させられたのと同時に、大きな得をしたような気になりました。それは飛騨高山の清々しい景色と「人の情」の中での貴重な体験でした。

不動産業とは、お客様の「お世話業」であると、つね日頃から考えている私としては、そのサービス精神をはからずとも再確認できたという点でも、これは本当に良い旅となりました。

皆様も是非、機会がありましたら、小垣内（こがいと）副支配人を訪ねてみては如何でしょうか。気楽に楽しむもよし、忘れかけた何かの再発見の旅もよし、いずれも良い思い出になるものと思います。

<小垣内氏に出会える場所>

ひだホテルプラザ

副支配人 小垣内 雅規 様（こがいと まさき）

〒506-0009 岐阜県高山市花園町2丁目60番地

TEL:0577-33-4800 FAX:0577-33-4802



お問い合わせ先

☎ 03-3770-1221 定休日：土・日・祝日

▶ インターネットからのお問い合わせ

・ [このページの先頭へ](#)

【業務内容】

- 商業ビル総合プロデュース - 建築設計・監理 - 建物調査（インスペクション）
- ビル経営代行 - テナント仲介 - 24時間総合ビルメンテナンス - テナント工事監理

【物件仲介】渋谷・新宿・城南地区・その他の地域

- 店舗 - 事務所 - その他