

# 地元・長野で宿泊業に携わる ～お客様の気持ちに寄り添って～

株式会社エフ・イー・ティーシステム **江口 春樹さん** (文化情報学部2005年度卒業生)



## 現在

私は現在、株式会社エフ・イー・ティーシステムが運営するホテルセレクトイン長野で働いています。エフ・イー・ティーシステムは、ホテル経営代行を主な業務とし、全国にあるホテル・旅館の経営支援またコンサルティングを行っている会社です。経営代行と聞いてピンと来ない方もいるかと思いますが、全国にはホテルが約9000軒、旅館は約5万軒ある中で、毎年多くの施設が廃業となっているのが現実です。エフ・イー・ティーシステムは、そんな施設の再生を行っている会社というわけですから。ホテルのリサイクル屋、といったところでしょうか。

## 仕事内容

ホテルのチェックイン・チェックアウト、電話対応を中心とした接客をはじめ、旅行サイトにおいて客室を販売する業務が主です。

特に接客には力を入れています。セレクトイン長野も元々は廃業寸前の施設であり、全館リニューアルをしているわけではないので設備面で不安があるのが事実。それを補う意味でも、お客様と直接触れ合う場では気持ちの良い対応が出来るよう心掛けています。抽象的な表現になってしましますが、接客は奥が深いもの。良かれと思ってしたことがお客様に不快に思われることも多々あるものです。人の好みは多種多様。お客様の行動や求めているものを想定しながら気持ちの良い対応が出来るよう日夜考え仕事に励んでいます。

## 就職～転職

最初に就いた仕事は観光関連会社の運営する温泉旅館でした。大学時代に学んだ情報表現力を活かし、地元長野の観光誘致に携わる仕事がしたいと考え決めた仕事です。宿泊業は当時より旅行予約サイトのニーズが高く、地域情報の発信も含め自分のやりたいことが実現出来ている実感が持てました。勤務は住み込みで朝から晩まで、休日もまともに取れない仕事でしたが、お客様の喜ぶ顔が見たいという一心で仕事に打ち込んでいた気がします。旅館を3年間経験した私は、そんな宿泊業の醍醐味にすっかり魅せられ、もっと業界の知識を身

に付けたいと考えシティホテルのフロントマンへと転職しました。旅館と違って部屋数も多く、商品は和室から洋室になり、客層は観光客からビジネスマンへと変わり、入社して間もない頃は本当にやっているのか不安でした。もう戻れないという転職の怖さを目の当たりにしながらも、得意の旅行サイト販売力と旅館で身につけた接客力で仕事にもすぐに慣れ、シティホテルで1年間フロントマンを経験しました。現在勤めているエフ・イー・ティーシステムに入社したのはその後のことです。

## 苦悩

同業界の仕事経験があると、「ここはこうした方がいい」「こういうやり方もあるのに」と、より効率の良い方法を見つけてしまいます。しかし、大きな(古い)組織ではやり方一つ変えることに会社が目を向けない場合があります。社会背景とともに変化するニーズに対応出来ず、もどかしくなる現場の声を聞き入れてもらえない場合があります。宿泊業の目指すもの、それは会社によって殺されてしまうのかもしれない。勿論、変えられるくらい偉くなるという必要もあると思います。じっくり頑張るのか、新しい道を切り開いて頑張るのかを判断した結果、私は後者を選んだのです。

## 目標

自分の得た宿泊業のキャリアを活かし、お客様目線に特化した自分の理想のホテルを作り上げたいと考え、エフ・イー・ティーシステムに入社しました。勿論自分の好き勝手に何でも出来る、というわけではありませんが、ホテル再生を業務としているので、新しく一から作り上げることがたくさんあります。例えば納品業者の見直しをし、今までより安価で良い商品を購入

出来る業者を探すこと。ムダを無くし生まれる利益もあります。旅行サイト販売ページの構成も、文章表現や写真の配置を変えるだけで予約が入るか入らないか大きく差が出てきます。今では平均稼働率も90%近くになりました。毎月の目標売上達成が今の目標です。店舗責任者ということもあり、自分の時間もなかなか取れない毎日ではありますが充実した日々を送っています。

## 在学生へのメッセージ

結局何のために仕事をしているのか今でもわかりません。

勉強した分野を活かせる仕事でも、それで果たして良いのだろうか。満足なのだろうか。社会に出ると、仕事における満足だけが全てでは無い。仕事は出来る、でもプライベートの時間が全くない。そんな生活が待っているとしたら、その仕事を選べるのだろうか。例えば、遊びたいから完全週休二日制が良い、それならそれでも良いと思う。そういう人もたくさんいる。

しかし、新卒採用ではそんなこと言っていられないのが現実だ。それっぽい志望動機をどうしても述べなければならぬ。社会は理不尽だ。

後悔して欲しくないからこそ、企業の下調べと、そこに入社した自分をイメージして下さい。時間はあって無いようなもの。それでも、その時間をめいっぱい使って自分の道を切り開こうとする人を応援します。遅すぎることなんて本当は一つもありはしない。何をやるにせよ、思った時がふさわしい時です。

## Profile

### ■ えぐち はるき

1984年、長野県長野市生まれ。  
長野県松代高校卒業。  
文化情報学部文化情報学科2005年度卒業生。

