

【特別企画】

# ザ・キャピトルホテル 東急 開業

## 第3回 不易流行の精神で未来を切り開く 純国産ラグジュアリーホテルの誕生



THE  
CAPITOL HOTEL  
TOKYU

◆企画・構成 本誌・松森純子 取材・文 富田昭次 撮影 Koumei

(第1回10月22日号、第2回11月26日号 ※関連記事3、24ページ)

### 【開発担当者に聞く新生キャピトルの開発思想】

自然、建物、文化の三位一体を目指して

高層複合ビルの中で生まれ変わったザ・キャピトルホテル 東急。多くの伝説をはらんだこの地において、新生キャピトルはどのような考え方でつくられていったのだろうか。(敬称略)



地元の越前囃子の演奏と神輿がホテル開業を祝った



4年前に閉館したときのラストゲストが、偶然にも新ホテルのファーストゲストに。ロバート・E・ピーターソンさんに花束を渡す富樫総支配人(左)



サービススタッフとして戻ってきた加藤健二さん(右)に、花束を渡すピーターゲスト



開業セレモニーとして、ピージー・アデルさんのスペシャル・オープニング・ライブが行なわれた



近代的なビルと自然、日本的なデザインが融合



左から東急ホテルズの梅原一剛相談役、東急ホテルズの犬飼徳比呂社長、東急電鉄の上條清文会長、富樫進総支配人がテープカットを行なった

### 冷気の中の熱気

10月22日、金曜日。少し肌寒いと感じられる天候の中、そこだけは熱気を帯びていた。その場所とは、東京都千代田区永田町2・10・3。4年前までキャピトル東急ホテルがあったところだ。

その地には、いま29階建ての真新しい超高層ビル、東急キャピトルタワーがそびえている。そして、その中に組み込まれたザ・キャピトルホテル 東急の扉が、まさに開かれようとしていた。

時計の針が午前10時30分を過ぎると、笛や太鼓による越前囃子の演奏がホテル正面入り口前で始まった。やがて、日枝神社の方から「そいヤー、そいヤー」という掛け声が聞こえてきた。みこしのお出ましだ。

開業式典は、その後、獅子舞いが演じられ、メモリアル・キーの返還式が行なわれた。4年前の閉館時に、太田範義総支配人(当時)から東急電鉄の上條清文会長に手渡されたメモリアル・キーが、上條会長から富樫進総支配人に戻されたのである。富樫は次のように語った。

「ただいま、時代の変遷が刻み込まれた大変重みのあるキーを受



## 旧キャピトルの精神を受け継ぎながら、 新しいブランドを築いていきたい

### ● 富樫進総支配人

閉館時、営業担当副総支配人を務めていた富樫進が総支配人として復帰した。彼が描く新しいキャピトル像とは――。

新しく作成したブランドブックを基本にしながら

昨年3月に着任して最初に手掛けたのは、宴会営業でした。大宴会場を販売するにはやはり時間がかかりましたので、早めに着手しました。閉館時に営業担当副総支配人を務めていたもので、まさに古巣に戻ってきた感覚で営業することができました。

開業準備室の段階では、鳳凰を描いたシンボルマークも新たに作成しました。不易流行のコンセプトに基づき、永遠に進化し続けるイメージを表現したものです。

研修用のブランドブックも作成し

ました。まず、サービス哲学として、  
①「もてなしの心が、ブランドになる」、  
②「『間』に心を込める、おもてなし」、  
③「くつろぎ」から「和らぎ」へという三つの柱を立て、三つの間を大切にするように説きました。時間、空間、人間（じんかん）です。

人間とは、人と人とのほどよい距離感のことです。これは、旧キャピトルのサービス精神でもありましたが、それを受け継ぎ、さらに磨いていきたいと考えています。また、茶道の精神である守・破・離などの考え方も大切にしています。

精神的なものを取り入れた形になりますが、日々のOJTを繰り返しながらアソシエイト（従業員）には「迷っ

たときは、ブランドブックの精神にのっとって、自分の判断で対処しなさい」とも教えました。いいサービスを提供するには、即決即断が重要なときがままあるからです。

それでも不明な点があれば、私なり上司なりに気軽に尋ねなさいと言っています。現場と私の関係をフランクに保つことで、風通しを良くし、サービス態勢をいい方向に持っていきたいと考えています。

新卒者以外では、ほかのグループホテルから集まっていますので、東京という同じ文化で育った人がたくさんいます。その意味では、私どもでは態勢を整えやすいという有利な条件を備えているのではないかと思います。この有利な条件を生かしていきたいですね。

定宿にしていただけ

お客さまを確保するのが命題

さて、開業後の状況は、レストランや宴会が好調です。営業再開を待ちわびたお客さまが大変多くいらっしゃるといっていいでしょう。

宿泊部門はADRの見込みを3万円台の前半から中盤に設定しています。主たるターゲットは、①国内・海外のビジネスマン、②個人で自由に動かれる自由業・自営業者など、③旅行会社やインターネットなどの媒体を利用されるレジャー・ツーリスト、というように分けることができます。

開業から来年3月までの初年度の稼働率は63%を想定しています。

稼働率の多寡は別として、私どもは251室と客室に限りがあることで、客室のスペックが向上したことによ

り単価を旧キャピトルよりも高く設定していますので、安定軌道に乗せるには、定宿にしていただけのお客さまをどれほど確保できるかという点にかかっていると思っています。

総売上高に関しては、2年目（11年4月～12年3月）で55億円を見込んでいます。

アソシエイトの意識を  
高めるために館内を巡回

開業後数カ月間のホテルは、運営面で不安定な状態が続くと思います。私も初めての経験で、お客さまの声を聞き、日々、修正を加えている毎日です。

しかしながら、1日も早く安定軌道に乗せるのが私の責務ですね。しかし焦らず、じっくり構えながらもスピーディーにというスタンスです。それがゆくゆくは、お客さまに「和らぎ」を提供することにつながると 생각합니다。

ところで今は、こうした運営態勢の確立を第一にして、総支配人の職務としては、アソシエイト（従業員）の教育やお客さまの満足度向上、所定のGOP確保、オーナーへのリターン、地域への貢献といったものが挙げられますが、そのために私が特に励行しているのが、館内の巡回です。1日に2～3回は全セクションに顔を出し、声をかけるように心掛けています。

現場のトップである総支配人ののはたらきとして姿を見せれば、アソシエイトの意識を高め、連帯感を強めることができると思っています。全アソシエイトに共通の認識を持たせることができれば、ホテルは必ず進化すると信じています。（談）



富樫 進（とがしすすむ）総支配人

1980年に入社。銀座東急ホテルで勤務を開始し、同ホテルの開館まで勤務。その後、キャピトル東急ホテルへ。ホテル業界に進もうと思ったのは、中学2年のときだとか。「そのころから、人を楽しませることが好きになり、父の仕事の関係で、ホテルに人を泊めていたこともあって、ホテルに興味を覚えました」。だから、仕事をつらいつつ、とがしさんという。





彼らの多くは、早速、各料飲施設で昼食を取ろうと、あるいは、開業記念に行なわれるピージー・アデル(今年、ジャズの分野では日本で最もCDが売れたという話題の女性ピアニスト。この日のためにアメリカから来日していた)の演奏を聞こうと、歩を進めた。

東急キャピトルタワーに隣接する44階建てのオフィスビル、山王パークタワーが竣工したのは、いまからちょうど10年前のことだった。その地では、1932年から山王ホテルが営業を開始、戦後は進駐軍に接収され、1983年10月まで米軍の宿舎として利用されていた。ちょうど、東京ヒルトンホテルからキャピトル東急ホテル

へとテイクオーバーされる直前までの出来事である。さて、米軍の宿舎が南麻布に移転し、山王ホテルが日本に返還されると、この地域一帯の長年に及ぶ再開発計画が動き出した(本号トップインタビューの犬飼徳比見社長談話参照)。



東急キャピトルタワー

け取りました。……日本と東京を象徴する最高峰のホテルとして、国内、海外を問わず、訪れたお客さまに、最上の和らぎを提供すること、東京から世界に発信する個性的なホテルになるのが目標です……」

筆者もオールディダイニングの「ORIGAMI」で昼食を取ろうと入りかけたところ、すでに満席で、多くの予約も入っており、1時間から1時間半待ちの状態であることが告げられた。

人々がこれほど営業再開を待ちに待ったザ・キャピトルホテル東急。このホテルは、どのような経緯をたどって、生まれ変わったのだろうか。

「実は、私もB地区の再開発は、現在完成した姿とは異なり、当初はホテルのみに限定されていたのですが、時代の流れで、ホテル単体での改築では採算性が難しくなっていました。そこで、初期段階に携わっていた前任者が区や関係者と折衝を重ね、理解を得て、オフィスとの複合ビルで改築計画が決まったわけです」

そして、最初の宿泊客(旧館最後の宿泊客だったビジネスマンのロバート・E・ピーターソン氏ご夫妻。彼らは自ら予約を入れていた)への花束贈呈、テープカットと続いて、いよいよ11時30分、扉が開き、最初の宿泊客を先頭に、その場に参集した大勢の人々が中に入ってしまったのである。

オフィスとの一体型で開発

このように語るのには、新生キャピトルのプロジェクト・リーダー役を果たした東急電鉄・都市生活創造本部の西澤信二(にしざわ・しんじ)統括部長である(現在は渋谷駅前の再開発事業「Hikarie」を担当している)。

モニュメントを目指す欧米の建築に対して、日本の建築は調和を求めるものだという。自然、建物、文化の三位一体こそ、日本建築の底流にある思想なのだ。

「ORIGAMI」で昼食を取ろうと入りかけたところ、すでに満席で、多くの予約も入っており、1時間から1時間半待ちの状態であることが告げられた。

筆者もオールディダイニングの「ORIGAMI」で昼食を取ろうと入りかけたところ、すでに満席で、多くの予約も入っており、1時間から1時間半待ちの状態であることが告げられた。

その主導的立場に立ったのは千代田区だ。山王ホテルの敷地をA地区、キャピトルのある場所をB地区、日枝神社をC地区として、総合的な都市整備事業「永田町二丁目地区計画」を策定していく。

東急キャピトルタワーは、ただ機械的に高層建築を建てるというのではなく、その日本建築特有の考え方で設計されたという。そのために、デザイン監修に建築家・隈研吾(くまい けんご)に宮城俊作(みやぎ しゅんさく)を起用するなど、その分野の英知をそろえた。



西澤信二 (にしざわ・しんじ)

東急電鉄都市生活創造本部 渋谷開発事業部 事業計画部統括部長  
武蔵工業大学を卒業後、1984年入社。近年は、セルリアンタワー東急ホテル、羽田エクセルホテル東急、ホテル東急ビジネスフォート博多など、おもにホテルの開発を担当した。

紆余曲折はあったものの、オフィス部分が加えられるという方向性が見出せたことで再開発実現に大きな弾みがついたと、西澤部長は前任者の功績を大きく評価するのである。

ホテル部分は建物の44%



## 「東急キャピトルタワー」概要

所在地=東京都千代田区永田町2-10-3  
 交通=東京メトロ銀座線・南北線「溜池山王」  
 駅直結、東京メトロ丸の内線・千代田線「国会  
 議事堂前」駅直結  
 敷地面積=7938㎡  
 建築面積=5546㎡  
 延べ床面積=8万7428㎡

用途面積[ホテルおよび関連用途]3万8536㎡、  
 [オフィス]3万0433㎡、[共同住宅]3251㎡  
 (14戸)、[駐車場その他]1万5207㎡、[地上  
 部]鉄骨造構造、[地下部]鉄骨鉄筋コンクリ  
 ート造、鉄筋コンクリート造  
 規模=地上29階、地下4階、塔屋3階  
 主要用途=ホテル、オフィス、共同住宅、店舗、駐  
 車場

事業主=東京急行電鉄株式会社  
 設計・監理=永田町二丁目計画/東急設計コン  
 サルタント・観光企画設計社/設計共同企業体  
 デザイン監修=隈研吾建築都市設計事務所(外  
 構・設計組織プレイスメディア)  
 施工=清水建設(株)  
 工期=2008年3月~2010年7月  
 竣工=2010年7月末

## 「ザ・キャピトルホテル 東急」概要

☎03・3503・0109  
 URL=http://capitolhoteltokyo.com  
 従業員数=約300人  
 総支配人=富樫 進  
 開業日=2010年10月22日

宴会場=5カ所(1~2階)

会場	面積(㎡)	収容人数(立食)(人)
鳳凰	540	500
桐	180	120
藤	52	40
桜	52	40
橋	52	40



客室数=251 客室構成(5・18~29階)

タイプ	室数	面積(㎡)	料金
デラックスキング	144	45	6万5000円
プレミアコーナーツイン	36	57	7万6000円
プレミアキング	18	63	8万7000円
クラブデラックスキン	32	45	7万5000円
クラブプレミアコーナーツイン	3	57	7万5000円
クラブプレミアキング	5	63	9万7000円
エグゼクティブスイート	8	102	17万円
ガーデンスイート	3	108・109	20万円
山王スイート	1	180	40万円
ザ・キャピトルスイート	1	218	65万円
ライブラリーラウンジ	—	—	—

\*税・サ込み1泊1室当たり

### レストラン&バー(2~4階)

#### 中国料理「星々岡」

店舗面積=352㎡  
 席数=99席(個室7)  
 客単価=ランチ3591円、ディナー1万0265円  
 目標月商=3489万5000円  
 営業時間=11:30~15:00、17:30~22:00  
 スタッフ数=15人

#### 日本料理「水簾」

店舗面積=410㎡  
 席数=82席(鉄板焼き14席、個室4)  
 客単価=ランチ4700円、ディナー1万2559円  
 目標月商=3100万円  
 営業時間=11:30~15:00、17:30~22:00  
 スタッフ数=16人  
 オールデイダイニング「ORIGAMI」  
 店舗面積=477㎡  
 席数=ラウンジ39席・ダイニング100席(個室2)  
 客単価=ランチ2278円、ディナー9705円  
 目標月商=4267万円  
 営業時間=6:30~24:00  
 スタッフ数=35人

### バー「ザ・キャピトル バー」

店舗面積=188㎡  
 席数=38席(カウンター8席)  
 客単価=4500円  
 目標月商=1500万円  
 営業時間=12:00~17:00、17:00~24:00  
 スタッフ数=14人

### フィットネスクラブ

ジム、20mインドアプール、アウトドアジャグジー

### エステティック=「Carju Rajah TAIDO」

☎03-3580-5871  
 トリートメントルーム=7室(内1室 男性施術可能)  
 バーバー専用ルーム=1室  
 ヴァイタルスバ(塩風呂、低温ミストサウナ)=3室  
 リラクゼーションエリア=2カ所  
 メイクアップルーム=4室  
 営業時間=スパ月~土10:00~21:00、日・祝  
 10:00~19:00、バーバー月~金12:00~  
 21:00、土・日・祝日10:00~19:00  
 主なメニュー=ボディトリートメント2万2050円~、  
 フェイシャルトリートメント2万8350円~、メンズメ  
 ニュー1万02901円~

その他の施設=ビジネスセンター、フローリスト、写  
 真室、美容着付室

売り上げ目標(2010年11月~2011年3月)

営業収益合計=23億3700万円

宿泊=8億3700万円

料飲=8億9000万円

その他=6億1000万円

目標稼働率

初年度稼働率目標=63.4%

(2010年10月~2011年3月)

次年度稼働率目標=70.4%

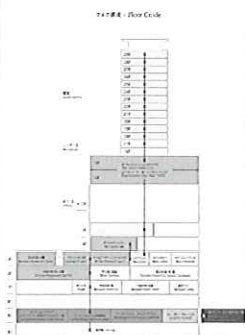
(2011年4月~2012年3月)

目標ADR=3万2670円(初年度、次年度共)



日本料理「水簾」





日枝の杜へと連続していく空間を創出

建築家隈研吾氏

ホテルが入居する「東急キャピトルタワー」の設計を手掛けた建築家隈研吾氏。隈氏がこだわったデザインとは。

「いま、世界的に和が注目されています。その和を現代に結び付けたらどのようなホテルになるのか。そこがデザインのスタートです。ここからは、日枝社に隣接した非常に恵まれた土地です。設計当初から興奮し、これを最大限に生かそうと思いました。すぐに日枝社社の縁が、ロビーに連続するイメーシが浮かびました。特に注力したのはアブー・チ部分です。入り口はホテルの一番大事なところ。コンクリートの入り口で

建物規模は、地下4階・地上29階建て。延べ床面積は約8万75

0.0㎡。その用途別内訳は、①ホテルおよび関連施設が約44%の3万8500㎡、②オフィスが約35%の3万400㎡、③駐車場その他のが約17%の1万5200㎡、

④ 共同賃貸住宅が約4%の約300m<sup>2</sup>となっている。

そして、ホテルの料飲施設や宴会場などは低層階に集中、18～29階が客室だ（5階にも一部を利用してスイート4室を配置）。

外観を見ると、建物はほぼ中間

は、お客さまが拒絶されたように感

じるので、木で優しく迎えてくれるようにしたいと思い、あの庇をつくったのです。格子からの木漏れ日効果も狙いました。さらに、ロビーには、斗拱を設置しました。これは日本建築の大事な要素です。ビルの中にいるのではなく、大きな屋根に守られているという感じを出したかったので、これをデザインしました。もう一つは、別棟に設けた日本料理「水簾」です。アフローチから別世界に踏み込んだ世界観を作りました。水の流れがそれを可能にしています。21世紀は環境の時代です。日本のデザインは、単に美しいだけでなく、環境にもフィットしたデザインとすることがここを通じて、感じていただけたらと思います」

〈後編〉

の階層を境にして、異なる形状を見せている。

それはなぜかと言えば、低層階はおもにオフィス空間なので9mスパンとし、上層階は景観上、壁面はセットバックの形をとったこと、またホテル客室となるため、

6 m スパンとしたことによる。

なお、そのつなぎ目の中間階層は柱を3次元にトランスファーさせることで、設計上・構造上の問題の解決を図っている(なお、14階の室内ブルにその筋交いの柱を見ることができる)。

不易流行をキーワードに

東急キャピトルタワーは、ホテルの単なる改築にとどまらず、前述の通り、都市計画に基づいて誕生したものである。複合ビルとして再生させることで、地域の活性化を図り、国際化、情報化に対する都市景観づくりを旨指して建設された。

その過程で、東急グループの総力が結集していった。五島美術館や東急文化村、東急百貨店などの関係者やOBもイメージボスターや客室内装飾用の絵画作成、ユニフォーム・デザインなど細部に至るまで参画した。

例えば、客室ベッドのヘッドボ

ードにある文様が描かれている。

これは平安時代に貴族階級の調度品などに用いられた朽木くちき文様。同様な文様が五島美術館の入場券や照明器具にあしらわれており、ホテル客室にも生かしたわけである。

また、宴会用ショープレートも五島美術館の所蔵作品がモチーフになって、水墨画風に仕上がった。

では、新しいホテルを創造するに当たって、何をよりどころとしたのだろうか。先の西澤部長は「不易流行」という言葉をまず挙げた。

「これは、私どもの会長が述べていることでもあります、この土地の持つ歴史（10月22日号・第1回参照）やヒルトン時代、旧キャピトルの伝統（11月26日号・第2回参照）を大切に守りながら、次の時代を生き抜ける新しさを表現する、つまり不易流行の精神を柱に開発してきたのです」

不易ということでは、旧館の遺産をどう活用するかということに考えを巡らせた。例えば、横山操の壁画『富士』は、旧館の竣工時の姿に戻すべきだと悟り、設置場所はラウンジではなく、パブリック空間の廊下に飾ることで、来館者の期待感を盛り上げる役割を担わせた。



## ザ・キャピトルホテル東急 《敷地の沿革と計画の経緯》

観光企画設計 山田誠夫



山田誠夫 (やまだ まさお)

1952年東京都生まれ。77年横浜国立大学工学部建築学科卒、83年～(株)観光企画設計社、ANAインターコンチネンタル東京、ホテルオークラ神戸、ヒルトン成田、バリスホテル立川、セルリアンタワーおよびセルリアンタワー東急ホテル、シタディーン新宿等の各種ホテル設計・監理を担当。95年には、ホテルオークラ神戸の震災復興に参加。永田町二丁目計画は2004年より担当

より、レセプション、ラウンジ、レストラン等の施設をつなぎ、外部の水庭や木立と一体感を持ちながら透けてつながった空間を感じるものとした。ラウンジ部の家具は、隈研吾建築都市設計事務所発案の天井の斗拱を構成する部材と、プロポーション

交流機能を持ち、潤いと安らぎを提供することとは、キャピトル東急

するC地区をつなぐ位置にあって、国際化・情報化に対応しながら交流機能を持ち、潤いと安らぎを提供することが求められた。

1963年に前身である東京ビルトンホテルが開業し、2006年11月のキャピトル東急ホテル営業休止まで、多くのお客さまに愛され、幾つもの伝説が作られた。

ホテルが42年間にわたって培ってきた「おもてなし」を引き継ぎ、さらに将来へ向けて発展させてゆくことにほかならない。

ホテルの基本となるA(accommodation)・C(cuisine)・S(service)に加えて、そのDNAの継承ということが今回の設計の基本となった。

た。中・下層階のオフィス部分の基準スパンは、当初7.2m(3.6×2)の計画であったが、上層ホテル階のスパンと整合を図るため、9m(1.8m×5)に変更され、上下階スパンの切り替えと外壁面のセツトバックを、中間の14.15階の柱を3次元的にトランスファアーさせて構造的に解決している。その結果、14.15階は内部にダイナミックな空間が構成でき、この空間を特徴としたホールを含むスパン・ユニット施設が計画され、ホテルからの利用も、オフィス・住宅からの利用も可能な構成となっている。

ある内部空間と外部空間の連続的なつながり合いを重視し、日枝の森にも連続しうる構成となるよう施設配置を行なった。できる限り壁で区切

等のレストランが囲む中庭は、旧キヤピトル東急ホテルの記憶につながるものである。ホテルの印象を特徴づけるロビー周辺のパブリックエリ

新しい和のデザインを再構築することであった。日枝神社を右手に玄關へと続くアプローチ、一度〇ピーへと

インテリアデザインにおいて選択されたデザインコンセプトは、「日本の和み」であり、「旧キャピトル東急本

また、ホテル各所に配置した美術品は篠田桃紅作の水墨画・書、勅使河原蒼風作の彫刻、北大路魯山人作の原額、横山操作の日本画等「旧キャビトル東急ホテル」縁の作品をインテリアに取り込むことにより、ホテルの伝

大宴会場・真珠の間の舞台背景を彩っていた、あの有名な凹凸の壁面装飾も宴会場のホワイエ部分を飾る、金屏風の役目で復活した。ただし、シャンデリアに使用されていた真珠は経年劣化が見られ、一部の再利用にとどまったという。

ビートルズが滞在したスイート  
を飾っていた抽象水墨画家・篠田  
桃紅(とうこう)の作品は、フロントに移され  
た。とともに、97歳を迎えた彼女  
に、対になる新たな作品の制作を  
依頼した。

「かつての作品を飾るだけでは、  
いわゆる美術館に終わってしま  
います。新たな作品を飾っていた  
で、よくことで、不易流行を表現した



「ザ・キャピトルバー」



**KKS Group**

一級建築士事務所  
株式会社 **観光企画設計社**  
代表取締役社長 鈴木 裕

〒105-0001 東京都港区新橋6-17-19 新御成門ビル6F  
TEL:03-6430-9011 FAX:03-6430-9016  
<http://www.kkstokyo.jp>

ホテル用ワゴン・宴会家具 アメリカフォース社日本総代理店

株式会社  
**カンペインターナショナル**

〒361-0017 埼玉県行田市若小玉1691-2 ☎048-556-0728  
FAX:048-556-0819 <http://www2.tba.t-com.ne.jp/kambe-christmas/>

sambonet 銀器

**清水食器株式会社**  
SHIMIZU TABLEWARE COMPANY, LIMITED.

〒107-0052 東京都港区赤坂 7-7-5 赤坂セブンビル 1F  
TEL.03-3224-0751 (代) FAX.03-3224-0753  
[www.shimizu-tableware.co.jp](http://www.shimizu-tableware.co.jp)

シモンズベッドは、世界 40 カ国の一流ホテルで愛用されています。



世界のベッド  
**シモンズ株式会社**

〒108-0023 東京都港区芝浦 4 丁目 5 番地 4 号ジャパントタイムズニフコビル 6F  
TEL 03-5765-7725 FAX 03-5765-3129  
[www.simmons.co.jp](http://www.simmons.co.jp)

ホテル常駐オペレーション／音響・照明・映像



**電音エンジニアリング株式会社**

〒108-0014 東京都港区芝5-20-9  
TEL.03-5730-3850 FAX.03-5730-3851

**ご開業おめでとうございます**

高品質なクリーニング、リネンサプライをご提供いたします



**東急リネン・サプライ株式会社**  
〒142-0041 東京都品川区戸越6-23-18  
TEL 03(3785)9511(代) FAX 03(3785)9519  
<http://www.tokyulinen.co.jp/>



婚礼・宴会会総合支援システム <http://www.atlantis21.co.jp>

斬新なアイデアで数々のソフトウェアを創出する

株式会社 **ユニコーン**



東京事業本部 〒113-0033 東京都文京区本郷3丁目40-10  
TEL 03-6808-1237 FAX 03-5840-8349  
大阪本社 〒540-0021 大阪市中央区大手道1丁目1-2  
TEL 06-6943-4560 FAX 06-6920-5311



客室に飾られているアートワーク

変わった  
変った

「これは議論がありましたが、次の時代を切り開くという意味合いを込めて、あえて変えることにしました」

取って代わった。

「シンボルマークの『五七の桐』は、開業準備室の決定により、鳳凰にかつたのです」

部長」という。

その基本構造は、ホテル客室には珍しいほぼ正方形。回遊できる利便性と快適性を追求するため「設計には最も苦労した」（西澤

りを考えました」  
「東急グループのフラッグシップという位置付けで組み立てていまして、この広さはほしいというところから出発して、客室づくりを考えた」

たとえば、旧キャピトルと比較して最も大きく変わったのは、客室ではないだろうか。その数は251室。旧来から半減したが、標準客室の広さは約45㎡と、旧来の32㎡から大幅に広がった。

うして出来上がったのである。

東急グループの総力が結集したラグジュアリーホテル、そして、富樫総支配人が語った「世界に発信できる個性的なホテル」は、こ

「隈先生が監修されましたロビー周りなど、少ない素材で構成されています。ですから、客室に入ったら装飾過多になっていた、ではリズムが崩れてしまっています。建築と内装の一体化を図って開発しましたので、こういう結果になったと言えるでしょう」

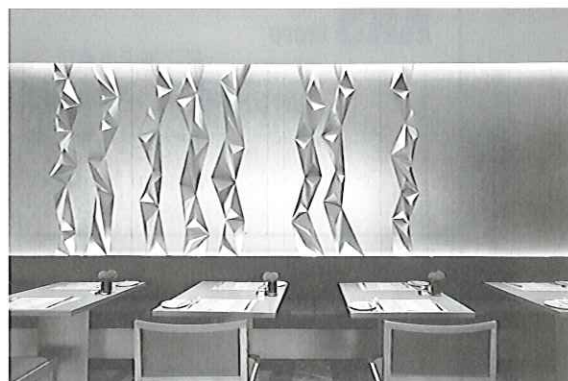
内装デザインも白木を多用したりして、シンブルな和の趣を表現することに腐心した。



【各部門責任者に聞く運営手法】

## 純国産のラグジュアリーホテル としての存在感を示すために

新生キャピトルは、旧キャピトルに比べると絞り込んだ施設内容で、ラグジュアリーホテルを標榜している。そこで求められるのが、以前にも増して強固な営業力と優れたサービスだ。各部門の責任者は、その課題にどう取り組もうとしているのだろうか。(敬称略)



### 地下鉄駅直結の利便性

新生キャピトルに各部門の責任者が着任したのは、今年2月から3月にかけてのことだった。

富山エクセルホテル東急の総支配人を務めていた谷光裕は、セールス&マーケティング支配人として2月22日に着任すると、販売計画を立て、営業で自ら一部企業訪問を始めた。そのとき、大きな感触を得たという。

「以前のキャピトルを知っているお客さまはとても懐かしがってくださいました。レストランを利用されたことのある女性は必ず、パコー麵を話題にされましてね。こちらの話に乗ってください、私に知らないことまで教えてくださいました」

谷を筆頭とするセールス部門のアソシエイト(東急ホテルズではスタッフのことをこう呼ぶ)は、1



谷 光裕 (たに・みつひろ)  
セールス&マーケティング支配人

1981年、銀座東急ホテルで勤務開始。実家が旅館を営み、偶然ながら、父も銀座東急での勤務経験を持つ。「キャピトルは、入社当時からあこがれのホテルでした。辞令を受けたときは感激と責任を同時に感じました」

キロ圏内、2キロ圏内、3キロ圏内と区切って営業に動いた。

新生キャピトルは地下鉄の溜池山王駅や国会議事堂前駅と直結しているのも利便性が非常に高い。その特性を生かして、先ほどの駅を擁する銀座線や南北線、千代田線、丸ノ内線と四つの沿線にも営業に力を注いだ。

重要な市場となる法人宴会は、施設の新しいさとこの立地条件がものを言いそうだが、それでも谷は「気を緩めることができない」と言う。

「1年目はそれでいいでしょうが、再度利用してくださるには、お客さまの満足度が鍵となります。やはり、料理の内容やサービスが肝心となつてきますね」

### 披露宴は1日2組限定で

新生キャピトルは、旧キャピトルと比べると、宴会場の規模が縮

小されている。大宴会場「鳳凰」の広さが540㎡、それに続く中宴会場「桐」が約180㎡、50㎡前後の小宴会場が3室と限られている。また、チャペルなどを設けていないのも新生キャピトルの特徴だ。それでも、結婚披露宴に関しては、開業前から問い合わせが相次いでいるという。

「当初は全く宣伝もしておりませんでしたが、例えば、日枝神社で式を挙げ、私どもで披露宴をというお客さまもおいでになりました。ご両親が旧キャピトルで式を挙げられたという方もいらっしゃいますね」

それでも、当面の間、結婚披露宴は1日午前午後1組に限るという。主力市場はあくまで法人宴会という考え方なのかもしれないが、挙式件数を限定することで商品力が高まることも視野に入れているようだ。

では、宿泊部門については、どのような見通しを立てているのだろうか。

### 海外市場の比重が増す理由

旧来より半減した客室数は251室。ただし、最も小さな客室でも45㎡の広さがある。したがって、単価も上がり、宴会部門以上





に、新しい顧客層の開拓が強く求められる部門になる。

「宿泊セールスについては、まず、国内の旅行会社と積極的に営業を行なった結果、パンフレットに宿泊プラン情報を大きく掲載していただけるようになりました。同時に、北海道や九州などの遠隔地からのお客さまに対しては、いわゆる「足付き」の商品も開発しました」

海外市場への取り組みについては、プリファード・ホテルズ&リゾートへの加盟を果たした。プリファードを通じて、日本純国産のラグジュアリー・ホテルとしての存在感を訴えかけていくという。

「海外で知名度が浸透していくには時間がかかります。当初は国内市場の比重が大きくなるでしょう。それでも、いずれは海外市場の比重が高まる予想を抱いています。」

と言いますのも、海外では意外に口コミの効力が強いんですね。ですから、一度ご利用いただいた外国人のお客さまがよい感想を広めてくださることを期待しています」

来年1月以降の海外法人との契約が進み、滞在日数の長い外国人客が増えれば、経営効率も自ずと上がってくる。新生キャピトルにとつては、旧来よりも海外市場の重要度が増すことになりそうだ。

## 客室の快適性に自信あり

さて、海外市場に打って出る客室についてだが、セルリアンタワー東急ホテルの副総支配人の立場から着任した客室支配人の高橋博紀は、主力のダブル(全体の57%、144室を数えるデラックスキング)を最初に見たとき、「正直な感想を言えば、本当にこの客室を売っていかなくてはならないのか」と違和感を抱いたという。

やはり、旧来の在り方から言えば、客室の主力はツインと考えがちだが、冷静になつて外国人客、ことにビジネス客の存在を考えてみれば、キングサイズのベッドルームが主力というのは、今日ではごく自然な形だと言えるだろう。

「ええ、セルリアン東急の場合でも、稼働率が高水準で維持できた後、単価を上げるために、外国人ビジネスマンが利用しやすいダブル

ルを増やしたことがありました。新生キャピトルでは最初からその方向に見定めていたということですから」

また、点検のために試泊を重ねるごとに、違和感は消えていった。「客室の構造が正方形に近く、ベッドとバスルームの入り口が隣接していることもあって、移動がスムーズで、居心地や使い勝手が非常にいいことが分かりました。なるほど、私どもの売りはこれだ、と思うようになりましたよ」

この客室に慣れると、お客さまはそれまでのホテルの客室が不便に感じられるのではないか——高橋支配人はこう自信を深めたのだった。

## 和のおもてなしを重視

客室の装飾は、館内全体が和風で統一されてるように、白木を多用して和風の趣を漂わせている。

以前はカーテンの代わりに障子を使用していたが、今回、スタンダードでは、室内の間仕切りに大きな障子の引き戸を入れたのが目を引く。

細部においては、例えばバス・アメニティにも青竹や桜、緑茶を想起させる香りを含ませて、和のくつろぎを表現している。

「それから、27、29階はクラブフロアとし、27階の専用ライブラリー・ラウンジで抹茶のサービスも実施することになりました。後々には、柚子湯や菖蒲湯など、日本の四季、いや二十四節気まで感じられるようなサービスを提供しようと考えているところなんです」

一方、5階にはスイートルームのみ4室を配した特別フロアがある。庭園の緑を眺望に取り込み、外気が容易に入れられるよう、大きな窓が開閉できるようにした。旧来のキャピトルと同様、世界一流の音楽アーティストをはじめとする顧客をここで受け入れようという考えであろう。

そして、フロントをアイランド方式にし、きめ細かな対応を図ろうとしている。

開業前、高橋は競合する外資系高級ホテルを詳しく調査、「施設や設備はもろろんのこと、人的サービスが優れていた」との結論に



高橋博紀 (たかはしひろのり)  
客室支配人

1988年、名古屋東急ホテルで勤務開始。「ジム通いが趣味です。フィットネスクラブ(会員は限定200人)の運営も担当しますが、くつろぎたい人が半分、体を鍛えたい人が半分です。お客さまに対する見極めが大切です」



## ブランド力を上げるための マーケティングを

開業日の出勤途中、安岡隆典マーケティング・マネジャーの携帯電話には、いくつものお祝いメールが届いた。発信者は、旧キャピトルで一緒に働いた人たちだった。

「閉館時、281人の人が働いていましたが、そのうち7割の196人が全国のグループホテルに散らばり、結局戻ってこられたのは、私を含め、わずかでした。それだけに、メールに感動し、また、戻ってこられなかった人たちの思いを想像し、奮い立ちました」

新生キャピトルで安岡に与えられた仕事は、企画・宣伝・広報により、いかにブランド力を上げるかという点、それに尽きるという。

「客室の優れた点をはじめ、新しくなったキャピトルのいいところをいかに広めることができるかというこ

とですね。また、わが国の首相ほか、政財界のVIPが頻繁に出入りする

というステイタスの高さを知っていたことも重要な要素だと思っています」

新生キャピトルは、同じ名が冠されているとはいえ、施設内容はグレートアップされ、新しく誕生したホテルだとも言える。

「それだけに、一人立ちできるまで、しばらくは歴史や伝統というガイドラナーと一緒に走ってもらいながら、新しいブランド価値の創造ができれば、と考えているところなんです」

熱狂的なファンがいる一方、新しい顧客層も築いていかなければならないキャピトルにとって、生き字引的な存在の安岡は、重要な水先案内人と言えるのだ。



安岡隆典 (やすおか たかのり)  
マーケティング・マネジャー

1989年入社。キャピトル東急ホテルで勤務を開始。以後、改築中の期間を除いて、キャピトルに勤務。旧キャピトル閉館時にマーケティング・マネジャーを務め、音楽会社さんの協力を得て、ピージェブを開業することができた。以前にも増して、アーティストの方々に積極的に誘致されていますね」

達し、改めてサービスの重要性を認識、このフロントが大いに役立つだろうと期待している。

また、1万人のお客さまを覚え

ているということでも有名な加藤健二(69歳)が旧来と同じ肩書きのエグゼクティブ・コンシェルジュとして再登板、加藤の存在も大きな力

と再登板、加藤の存在も大きな力

となりそう。



谷口正浩 (たにぐち まさひろ)  
料飲支配人

栃木県那須や横浜のホテル勤務を経て、1984年、大森東急インで勤務開始。「プリファード」に加盟したことで、ルームサービスも24時間態勢となり、それに向けての訓練も施しました」

### 和食堂がメインダイニング

先ほど、和のおもてなしを重視する旨について触れたが、新生キャピトルのメインダイニングは、78席の日本料理「水簾」がその役割を果たすことになる。

「ですから、当然、直営となっていきますが、直営は、衛生管理の面でも大きな利点になりますね」

こう語るのは、仙台エクセルホテル東急から着任した料飲支配人の谷口正浩である。「水簾」では、なだ万から料理長を招聘、本格的な日本料理の提供を目指している。客単価は昼4800円、夜1万2000円を見込むという。

そして、この「水簾」を先頭にしてい、「収支バランスを図っていくことが自分の第一の使命だ」と谷口支配人は言う。

しかしながら、リーマン・ショック

ク以降、「業界全般の印象としては接待需要が減退し、夜の営業の落ち込みが大きいように思う」と谷口支配人は見ている。

では、新生キャピトルでは、どのように推移していくと見ているのか。

「幸い、私どもの旧顧客層は企業のトップクラスや個人事業主、国會議員といった、あまり景気に左右されない方々が多く、底固い客層になっています。その意味では、不安材料は少ないと感じています」

すると、そのほかの料飲施設は、どのような方向を目指していくのだろうか。

旧来、コーヒESHOPとしてにぎわっていた「ORIGAMI」は、オールダイニング(100席)とラウンジ(39席)として生まれ変わった。

「夕食の時間帯は、旧来の『ケヤキグリル』のメニューを一部反映させ、高級ビストロとしての位置付





「実は、料飲施設ではバーと各レストランの個室のみ喫煙可能とし

だ。営業時間は午前11時から深夜0時までとなっている。

料飲施設は、このほかにバーがある。40席の「The Capitol Bar」

味の基本は従来を踏襲しつつも、見せ方で新しさを表現する。料理長が京都東急ホテルの勤務経験もあることで、京野菜を随所に散りばめることもあるという。客単価は昼が4500円、夜が1万円弱といったところだ。

## 熟練したサービスの継承

レストランのもう一つの主役は、99席の中国料理「星ヶ岡」である。味の基本は従来を踏襲しつつも、見せ方で新しさを表現する。料理長が京都東急ホテルの勤務経験もあることで、京野菜を随所に散りばめることもあるという。客単価は昼が4500円、夜が1万円弱といったところだ。

三分の二を新顧客層と想定し、ワインは5000円～6000円台のものが一番動くのではないかと予測する。客単価は、昼は2400～2500円、夜は9600円を見込んでいる。

「予約がかなり入ってきています。お客さまの期待度かなり高いことを感じています。その観点からも、サービスには手抜きがあつてはならないと肝に銘じています」



中国料理「星ヶ岡」



加藤完十郎 (かとう・かんじゅうろう)  
総料理長

1972年、羽田東急ホテルで勤務開始。20年ほど前、有名なシェフ、ギー・マルタン氏が来日し、羽田で間近に接しました。そのとき、衝撃を受けてフランス料理に目を見開かされ、彼を慕ってパリへ勉強しに行ったものです」

「新しく配膳会2社に入っていたいただきましたが、社員、配膳会の分け隔てなく、皆アソシエイトと呼んで、宴会サービスの在り方を話しました。皆が共通認識を持ってもらうことが重要だと考えたか

「新しく配膳会2社に入っていたいただきましたが、社員、配膳会の分け隔てなく、皆アソシエイトと呼んで、宴会サービスの在り方を話しました。皆が共通認識を持ってもらうことが重要だと考えたか

「新しく配膳会2社に入っていたいただきましたが、社員、配膳会の分け隔てなく、皆アソシエイトと呼んで、宴会サービスの在り方を話しました。皆が共通認識を持ってもらうことが重要だと考えたか

「新しく配膳会2社に入っていたいただきましたが、社員、配膳会の分け隔てなく、皆アソシエイトと呼んで、宴会サービスの在り方を話しました。皆が共通認識を持ってもらうことが重要だと考えたか

「新しく配膳会2社に入っていたいただきましたが、社員、配膳会の分け隔てなく、皆アソシエイトと呼んで、宴会サービスの在り方を話しました。皆が共通認識を持ってもらうことが重要だと考えたか

「新しく配膳会2社に入っていたいただきましたが、社員、配膳会の分け隔てなく、皆アソシエイトと呼んで、宴会サービスの在り方を話しました。皆が共通認識を持ってもらうことが重要だと考えたか

「新しく配膳会2社に入っていたいただきましたが、社員、配膳会の分け隔てなく、皆アソシエイトと呼んで、宴会サービスの在り方を話しました。皆が共通認識を持ってもらうことが重要だと考えたか

「新しく配膳会2社に入っていたいただきましたが、社員、配膳会の分け隔てなく、皆アソシエイトと呼んで、宴会サービスの在り方を話しました。皆が共通認識を持ってもらうことが重要だと考えたか

「新しく配膳会2社に入っていたいただきましたが、社員、配膳会の分け隔てなく、皆アソシエイトと呼んで、宴会サービスの在り方を話しました。皆が共通認識を持ってもらうことが重要だと考えたか

「新しく配膳会2社に入っていたいただきましたが、社員、配膳会の分け隔てなく、皆アソシエイトと呼んで、宴会サービスの在り方を話しました。皆が共通認識を持ってもらうことが重要だと考えたか

「新しく配膳会2社に入っていたいただきましたが、社員、配膳会の分け隔てなく、皆アソシエイトと呼んで、宴会サービスの在り方を話しました。皆が共通認識を持ってもらうことが重要だと考えたか

「新しく配膳会2社に入っていたいただきましたが、社員、配膳会の分け隔てなく、皆アソシエイトと呼んで、宴会サービスの在り方を話しました。皆が共通認識を持ってもらうことが重要だと考えたか



## レストラン

ザ・キャピトルホテル東急には、三つのレストランと二つのラウンジ・バーがある。それぞれのシェフにこだわりの部分を聞いた。

「ORIGAMI」 笹木浩一 シェフ

「星ヶ岡」 小林昇 シェフ

「産地直送の魚介類、野菜をふんだんに使った料理です。朝食は、アメリカンブレッックファーストのほか、オリジナルブレッックファーストを提供します。和のテイストを取り入れたオートミールと、ストープコックトで仕上げた卵料理を一緒に出し、フルーツサラダもセットします。パンは毎朝焼き上げ、品質にこだわりました。夜はカジュアルフレンチです」

「伝統的な中国料理を継承します。そこを一歩進んで、器の使い方と個人のニーズに合わせてアレンジしていきたいですね。シグネチャーメニューは、フカヒレの姿煮です。個室も多く、接待でも、ファミリーでも、ご利用いただけたと思います」

「水簾」 柘植 実料理長

「日本料理の王道・会席を主体とした料理をお出しします。落ち着いた個室や鉄板焼きコーナーもあります。昼は女性客がいつばい来てほしいですね。気取らない落ち着いたお店をつくっていききたいと思います」

## 特色生かす什器備品の選定

野菜でだしを取ったブイヤベールが「ORIGAMI」で提供されるのも加藤ならではのあろう。

開業準備における什器備品の選定には、新生キャピトルの特色を反映させる方針が貫かれた。例えば、名物料理ローストビーフに使用するワゴン。加藤にはどうしてもほしいワゴンがあったが、予算が合わない。何とかそれに似たものを探し出し、3台そろえることができた。

「こちらに届くまで、有名になった小惑星探査機に倣って、社内では「はやぶさくん」と名づけたほどこでした。こちらが待望した気持ちで分かっていただけるでしょうか（笑）」

カトラリーではイタリア製のある銘柄を選んだ。

「開業前に、披露宴の予行演習で

セットされているのを見ましたが、思った通り、見栄えの良さに感心しました。私どもではラグジュアリーホテルを目指していますが、言葉の説明が足りない、このように、形から入る備品があってもいいのではないだろうか」

開業後の総料理長の仕事には、人材育成や衛生管理が加わる。

衛生管理については、例えば、カキを出さない、食べないといったことなどを全社的に行ない、周知徹底させている。

人材育成については「これから料理人には、経営陣や上司・部下に対して説明できる能力が求められます。積極的にプロジェクトに参加させ、達成感を得ることで自信をつけさせていきたいですね」と述べた。

## 求められる伝達能力

説明能力が求められている――



貴崎清孝（きざき・きよたか）  
管理支配人

1984年、横浜東急ホテルで勤務開始。21年目に渋谷エクセルホテル東急へ。「どんなシステムを構築し、アソシエイツのモチベーションを向上させるか、キャピトル独自のものをつくる必要があると感じています」





THE  
CAPITOL HOTEL  
TOKYO



宮本公方 (みやもと・ひろふみ)  
パンケット・リザーベーション・マネ  
ジャー

1988年入社。銀座東急ホテルで勤務を開始。宴会部の経験が長い。[かつて、一人一人の書類管理の時代から一変、アソシエイト間で情報共有が可能となり、このシステムにずいぶん助けられています]

東急ホテルズでは、06年にコンピ  
ューターシステムの統一を図った。  
そして、その際、宴会に特化したシ  
ステムを導入した。ユニコーンであ  
る。  
なぜ、宴会に限って、同システム  
を採用したのだろうか。当時、本社  
のシステム担当で、現在、ザ・キャ  
ピトルホテル東急でパンケット・リ  
ザーベーション・マネジャーを務める宮  
本公方は次のように説明する。  
「コンペ形式で検討しましたが、ユ  
ニコーンさんのシステムは汎用性や  
拡張性でかゆいところに手が届くと  
いった印象でした。つまり、エンドユ  
ーザーの視点に立ったシステムだと  
いうことで採用に至ったわけです」  
当然ながら、ザ・キャピトルでも

ユニコーンが導入された。  
「宴会という分野は、さまざまな情  
報で構成され、多くの情報の引き出  
しが必要になります。その意味で、  
システムは重要な役割を果たすも  
のであり、なおかつ能率的なペー  
パーレス・オフィスを実現できるこ  
とも大いに役立つのではないでし  
ょうか」  
しかも、ユニコーンのシステムは、  
新入社員でも容易に扱えるように  
プログラムされている。これも大  
きな長所だという。  
「今後は、例えば、披露宴と引き  
出物の注文が出るため、発注業務な  
ども可能となるような、既存のシス  
テムと連動できるインターフェース  
の開発を期待したいですね」

## 能率的なペーパーレス・オフィスが 実現できるシステムを導入

これは、料理人にとどまらず、す  
べての人に言えるかもしれない。  
「いま、どの社会でも企業でも、  
一番問題となっているのがコミュ  
ニケーション能力だと思います。  
世代によって、価値観や考え方に

大きな違いが生じ、伝達能力がま  
すます重要になっていくのではな  
いでしょうか」  
このように語るのは、渋谷エク  
セルホテル東急から着任した管理  
支配人の貴崎清孝である。

新生キャピトルでは、経理や仕  
入れ、施設の管理、そして人事・  
総務などを管理支配人が統括す  
る組織になっている。かつての東  
急ホテルチェーンでは、それらの  
仕事は細分化され、それぞれに支  
配人が置かれていたが、キャピト  
ル自体の規模が縮小したことも  
あって、組織のスリム化が図られ  
たのである。

さて、そうした幅広い守備範囲  
の中で、貴崎支配人が最も重視し  
ているのが新卒者25人を含むアソ  
シエイトの教育だという。先の発  
言は、その職務を遂行する中で感  
じたことだったのである。  
「これはあくまでも構想の段階で  
すが、自宅のインターネットでも  
学べるeラーニングを導入できれ  
ばと考えています。これまで管理  
職向けのもはありましたが、ア  
ルバイトや契約社員向けのものを  
開発すれば、教育効果はさらに増  
すのではないのでしょうか」

## 真のゼネラリストを

現在、貴崎支配人は18人の部下  
を擁している。ホテル全施設、各  
営業部門のアソシエイトを見なが  
ら、管理業務に携わるアソシエイ  
ツの指導も行なわなくてはならな  
いわけである。直接の部下に対し

ては、どのような理想像を描いて  
いるだろうか。  
「一言で言えば、真のゼネラリス  
トになってほしいと考えています。  
責任の所在を明確にするために、  
内部では個々に担当を決めていま  
すが、何でもできる人材を育てた  
いんですね。ジョブローテシヨ  
ンを組んで、皆には管理部門のあ  
らゆることを体験させたいと思っ  
ています」

貴崎支配人は、日ごろ「未来永  
劫、私が管理支配人を務めている  
わけではない。皆さんの中から支  
配人になる人が出てくるでしょ  
う。でも、上に立ちたいと願うな  
ら、管理部門すべてのことが分か  
っていないと、立てないよ」と言っ  
ているという。さまざまな業務に  
興味を持って取り組むことが大切  
だと説くのである。

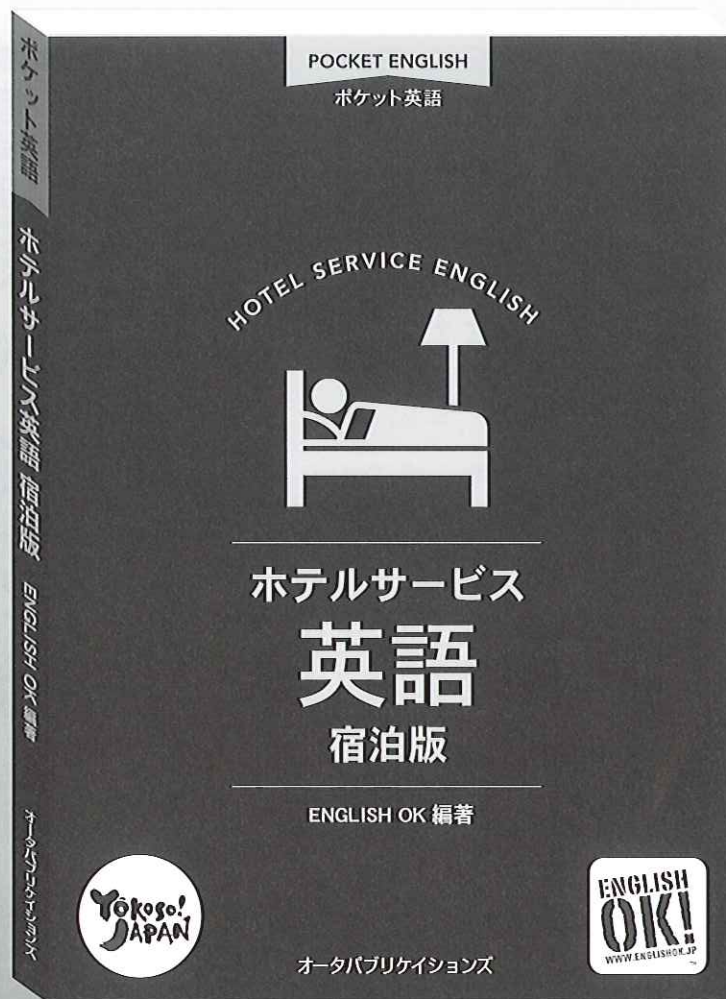
経理や総務の経験が長い貴崎は、  
「人が何をモチベーションととら  
え、一生懸命に働くのか」と考え  
たとき、その最も強い動機は自分  
の成長を感じられるときだという  
結論に達した。

「ですから、人が自分の成長が実  
感できるようなプログラムがあれ  
ば最高ですね」

ホテルの施設から働く人の心理  
まで、貴崎の頭と体は休まること  
を知らないようだ。



# POCKET ENGLISH



## 接客にふさわしい英語表現がポケットサイズで。

この小さなポケットブックに記載されたフレーズは、実際の場面を想像することができるバイリンガルの会話形式になっています。シンプルながら、丁寧な英語表現は、全てネイティブスピーカーが使用するフレーズです。宿泊を担当しているすべてのホテルスタッフのポケットにいつも一冊。英語でのコミュニケーションに自信を持って、海外からのお客様にさらに素晴らしいサービスを提供しましょう。

### Service Leader's Voice

外国人が日本を訪れる際に、会話が通じない恐怖心が、最も大きな障壁となっています。このポケットサイズの本は、ホテルでのコミュニケーションの障壁を解消するとともに、英語でのコミュニケーションを恐れないようスタッフを勇気づけてくれる本となるでしょう。

ザ・ベニンシュラ東京 総支配人 マルコム・トンプソン



### ポケット英語 ホテルサービス英語(宿泊版)

版：初版 著者：English OK 株式会社  
出版社：株式会社オータパブリケーションズ  
サイズ：ポケットサイズ！(91mm x 128mm)  
ページ数：112 価格：1,000円(税込み)

> 詳細とご注文は [ohtapub.co.jp](http://ohtapub.co.jp)

ホテル業において一番重要なことはお客様とコミュニケーションを積極的にとることです。お客様が何を求めているのか察知し、素早くサービスを提供する。これがホテルにとって一番重要な仕事です。この本は、日々コミュニケーションスキルを磨くホテルにとって大変有意義な本になるでしょう。

社団法人 日本ホテル協会 会長 中村 裕