

【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)



地元の麹町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権総支配人(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、花束を渡すリピーターゲスト



開業セレモニーとして、ビージー・アデー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、日本のデザインが融合



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児社長、東急電鉄の上條清文会長、富権進総支配人がテープカットを行なった

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、笛や太鼓による麹町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「そいやー、そいやー」という掛け声が聞こえてきた。みこしのお出ました。

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、上條会長から富権進総支配人に戻されたのである。富権は次のように語つた。

「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

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つたところだ。

その地には、いま29階建ての新しい超高層ビル、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。

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すので、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ましたので、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「『闇』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、三つの闇を大切に

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ツ(従業員)には「迷つ

定宿にしていただける

お客様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様が大変多くいらっしゃるということでしょうか。

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、というようになります。

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、客室のスペックが向上したことによ

たときは、ブランドブックの精神にのつとて、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あります。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く

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、東急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、私どもでは態度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っています。この有利な条件を生かしていきたいですね。

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ドアップに」というスタンスです。それがゆくゆくは、お客様に「和らぎ」を提供することにつながると思います。

ところでは、「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、アソシエイツ(従業員)の教育やお客様の満足度向上、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。ですが、そのためには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は、つらつとした姿を見せればアソシエイツの意識を高め、連帯感を強めることができます」とができると信じているからです。

全アソシエイツ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年に入党。銀座東急ホテルで勤務を開始し、同ホテルの閉館まで勤続。その後、キャピトル進む。中学校2年のときだと。【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、ホテルに興味を覺えました】。だから、仕事をつらいと思ったことはないといふ。

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

[特別企画]

ザ・キャピトルホテル東急開業



THE
CAPITOL HOTEL
TOKYO

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、訪れたお客様に、最上の和らぎを提供することで、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……」

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・ソン氏ご夫婦）は、彼らは自ら予約を入れていたので、いよいよ11時30分、扉が開いて、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つていったのである。

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ビーチ・アデール（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。

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つたザ・キャピトルホテル東急。このホテルは、どのような絆をたどって、生まれ変わったのだろうか。

オフィスとの一体型で開発

「実は、私ども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」

「このように語るのは、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）。



東急キャピトルタワー



西澤信二（にしさわ・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、ホテル東急ビズフォート博多など、おもにホテルの開発を担当した。

ヘト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大飼徳比児社長談話参照）。

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。

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。

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、デザイン監修に建築家・隈研吾、ランドスケープ・デザインに宮城俊作を起用するなど、その

紅余曲折はあつたものの、オフイ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%

ヘト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大飼徳比児社長談話参照）。

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。

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、デザイン監修に建築家・隈研吾、ランドスケープ・デザインに宮城俊作を起用するなど、その

「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=7938m²
 建築面積=5546m²
 延べ床面積=8万7428m²

用途面積[ホテルおよび関連用途]3万8536m²、[オフィス]3万0433m²、[共同住宅]3251m²(14戸)、[駐車場その他]1万5207m²、[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

TEL: 03-3503-0109
 URL: http://capitolhoteltokyu.com
 従業員数=約300人
 総支配人=富権 進
 開業日=2010年10月22日

宴会場=5カ所(1～2階)

会場	面積(m ²)	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(m ²)	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「星ヶ岡」

店舗面積=352m²
 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=410m²
 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
 オールディダイニング「ORIGAMI」

店舗面積=477m²
 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=188m²
 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)
 パーパー専用ルーム=1室
 ヴァイタルスパ(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

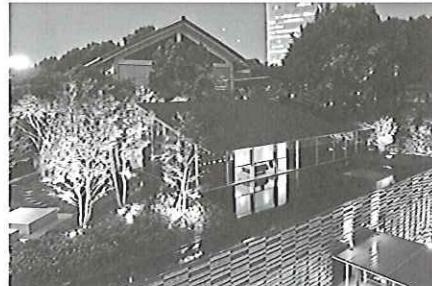
初年度稼働率目標=63.4%

(2010年10月～2011年3月)

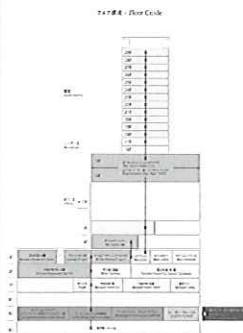
次年度稼働率目標=70.4%

(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」



建物規模は、地下4階・地上29階建て。延べ床面積は約8万7500m²。その用途別内訳は、①ホテルおよび関連施設が約44%の3万8500m²、②オフィスが約35%の3万4000m²、③駐車場その他が約17%の1万5200m²、

建物規模は、地下4階・地上29階建て。延べ床面積は約8万7500m²。その用途別内訳は、①ホ

④共同賃貸住宅が約4%の約300m²となつていて。

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

の階層を境にして、異なる形状を見せていて。

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、

6m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次元にトランクファーレ

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

の室内プー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

「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。それがデザインのスタートです。ここは、日枝神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て。すぐに日枝神社の緑がロビーに連続するイメージが浮かびました。特に注力したのはアプローチ部分です。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

日本建築の大重要な要素です。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。アプ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した。21世紀は環境の時代です。日本のデザインは、単に美しいだけではなく、環境にもフィットしたデザインということがここを通じて、感じていただけると思います」

〈談

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目指して建設された。

「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。

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もイメージポ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。



ザ・キャピトルホテル東急 《敷地の沿革と計画の経緯》

觀光企画設計 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～株式会社光企画設計社、ANAインターコンチネンタル東京、ホテルオーラクア神戸、ヒルトン成田、パレスホテル立川、セリアリタワーおよびセリアリタワー東急ホテル、シティデザイン新宿等の各種ホテル設計・監理を担当。95年には、ホテルオーラクア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

ガラススクリーンにより、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構を構成する部材と、プロポーショ

不易流行 ホテル計画の目指したもの
交流機能を持ち、潤いと安らぎを提供することは、キャピトル東急が国際化・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。

不易流行ホテル計画の目指したもの

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アは、当初より日本の空間の特徴で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つ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

(東急キャピトルタワー)は、現山王パークタワー(A地区)、日枝神社(C地区)と共に、永田町二丁目地区計画の(B地区)として、05年3月の最終変更を経て、今年竣工した。政治経済の中核機能を担いながら、伝統的文化・風習を継承し、文化・交流にも寄与することを目的とした再開発であり、B地区は業務機能の充実を図るA地区と、伝統的文化・風習を継承するC地区をつなぐ位置にあって、

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年間にわたって培つた「おもてなし」を引き継ぎ、やがて将来へ向けて発展させていく」というのが、ほかならない。

ソに整合性を持たせた家具を制作して、全体の調和を図っている。

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

新しい時代を切り開くために

ピ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。新たな作品を飾らせていました。だくことで、不易流行を表現した

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たいた真珠は経年劣化が見られ、一部の再利用にとどまつたという。



「ザ・キャピトルバー」

【特別企画】

ザ・キャピトルホテル東急開業



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:03-6130-9016
<http://www.kkstokyo.jp>

ホテル用ワゴン・宴会家具 アメリカフォーブス社日本総代理店

株式会社
カンベ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 (㈹) FAX.03-3224-0753
www.shimizu-tableware.co.jp

シモンズベッドは、世界40カ国の一級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号ジャパンタイムズニコビル 6F
TEL 03-5765-7725 FAX. 03-5765-3129

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・宴席会総合支援システム <http://www.atlantis21.co.jp>

斬新的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 〒540-0041 大阪市中央区大手通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

かつたのです

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

取つて代わ
つた。

「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
いました」

を込めて、
あえて変え
ることにし
ました」

変わつた

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
いました」

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

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
に「設計には最も苦労した」(西澤
部長)という。

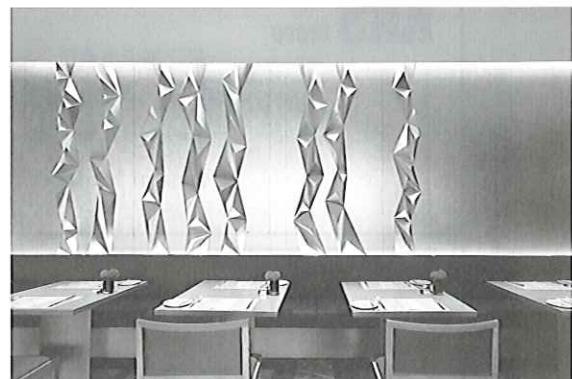
東急グループの総力が結集した
ラグジュアリーホテル、そして、
富権総支配人が語った「世界に發
信できる個性的なホテル」は、こ
うして出来上がったのである。

内装デザインも白木を多用し
たりして、シンプルな和の趣を表
現することに腐心した。
「隈先生が監修されましたロビ
ーなど、少ない素材で構成され
ています。ですから、客室に入っ
たら裝飾過多になっていた、では
リズムが崩れてしまします。建築
と内装の一体化を図つて開発しま
したので、こういう結果になつた
と言えるでしょう」

【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)



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。実家が旅館を経営し、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」

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

以前のキャピトルを知っているお客様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、パーコー麺を話題にされましてね。こちらの話に乗ってくださり、私が知らないことまで教えてくださいました

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。

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

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。

新生キャピトルは地下鉄の溜池

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

山王駅や国會議事堂前駅と直結しているので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、施設の新しさとこの立地条件がものを言いそ�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、お客様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ってしまいますね」

披露宴は1日2組限定で

「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、私どもでご披露宴をと

うお客様もおいでになります。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45m²の広さがある。したがって、単価も上がり、宴会部門以上

小されている。大宴会場「鳳凰」の広さが540m²、それに続く中宴会場「桐」が約180m²、50m²前後の小宴会場が3室と限られています。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。



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」

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
ーツへの加盟を果たした。プリフ
アードを通じて、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。

に、新しい顧客層の開拓が強く求められる部門になる。

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

ルを増やしたことがありました。新生キヤ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。

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

又配人の立場か
配人の高橋博
ル(全体の57%、

るごとに、違和感は消えていった。

細部においては、例えばバス・テ
ミ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
を引く

想を言えば、本当にこの客室を売つていかなくてはならないのか」と違和感を抱いたという。

ムースで、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」

「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しました。後々に

和のおもてなしを重視

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

和のおもてなしを重視

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、世界一流的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方であろう。

勤務開
会スケ
定しま
したい
亟めが

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。お客様に対する見極めが大切ですね!」



そして、フロントをアイルランド方式にし、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、「施設や設備はもちろんのこと、人的サービスが優れていた」との結論に

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、安岡隆典マネージャーの携帯電話にケーティング・マネージャーのお祝いメールが届いた。発信者は、旧キャピトル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

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ータスの高さを知っています」ただくことでも重要なと思つています」新生キャピトルは、同じ名が冠されているとは言え、施設内容はグレードアップされ、新しく誕生したホ

となりそうだ。

和食堂がメインダイニング

卷之三

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く。

先ほど、和のおもてなしを重視する旨について触れたが、新生きヤ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、直営となつて、ますば、直営は、新規管理の面

いままか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、

なが刀から料理長を招聘。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。

て、「收支バランスを図っていく」

とが自分の第一の使命だ」と谷口

支配人は言う。



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、キャピトルにて勤務。旧キャピトル閉館時にマネージング・ディレクターとして、音楽会社の協力を得て、ビージー・アーティストの開業記念ライブを開催することができました。以前にも増して、アーティストの方々を積極的に誘致しています。



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。「ブリファードに加盟店したことと、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いました」

【特別企画】

ザ・キャピトルホテル東急 開業

THE
CAPITOL HOTEL
TOKYO

けで営業することにしました。そのためワインも70数種類そろえ、旧顧客層に好まれるフランスの銘醸ワインと、新顧客層に好まれるであろう新世界のワインを意識的に分けて集めました」三分の一を新顧客層と想定し、ワインは50000~60000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。

なお、かつての人気メニュー、パーコーナー麺やナシゴレン、ジャンボバーガーやアップルパンケーキも健在だ。

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ので、京野菜を随所に散りばめることがあるという。客単価は昼が4500円、夜が1万円弱といったところだ。

料飲施設は、このほかにバーがある。40席の「The Capitol Bar」だ。営業時間は午前11時から深夜0時までとなっている。

「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



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つたものです」

ました。ですから、バーの混雑も予想して態勢を考えております」こう語る谷口支配人のもう一つの使命は、スマートな発進を心掛けることだという。

「予約がかなり入ってきていまして、お客様の期待度がかなり高いことを感じています。その観点からも、サービスには手抜かりがあつてはならないと肝に銘じています」

伊豆で学んだ野菜を重視

ところで、旧キャピトルでは食堂支配人と宴会支配人がいて、その上に料飲支配人がいた。しかし、新生キャピトルでは谷口支配人は、宴会も直接見ることになり、宴会部門のアソシエイツ一同を前に熱く語ったことがあった。

「新しく配膳会2社に入っていただけでしたが、社員、配膳会の分け隔てなく、皆アソシエイツと呼んで、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

らなんですか」

熟練されたサービスに定評があり、キャピトルの伝統を継承していくのか、これらもまた谷口支配人の使命だ。

では、加藤の個性とは何か。加藤は今井浜東急リゾートで5年、その前には沼津東急ホテルで8年、計13年間を伊豆で過ごしてきた。その間、伊豆近海で取れる魚介類はもちろんのこと、流通に乗着任すると、加藤はメニューブックや什器備品の選定、一部人員の選定にいそしんだ。

「開業準備の段階で一番重要なのはメニューづくりでしたが、最も多くの時間を割いたのは什器備品の選定でした」

実際、加藤は今井浜東急時代に親しくなった河津地域の生産者10数軒に、野菜を直送してもらうことにしたのである。

「この仕組みを持続させるために、種類や量を限定せず、できたものを送っていたらしく」という形になりました。端境期には全国の東急のネットワークなども生かして確保しようと計画しています」

から、客層に大きな変化はないと考え、キャピトルの伝統を継承しながら、私自身の個性も盛り込んでいました」

藤は今井浜東急リゾートで5年、その前には沼津東急ホテルで8年、計13年間を伊豆で過ごしてきた。その間、伊豆近海で取れる魚介類はもちろんのこと、流通に乗着任すると、加藤はメニューブックや什器備品の選定、一部人員の選定にいそしんだ。

「そうした知識や生産者との人脈が自分の強みだ」と加藤は言う。

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、「アメリカンブレックファースト」のほか、「オリガミブレックファースト」を提供します。和のティストを取り入れたオートミールと、ストーブココッ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

「伝統的な中国料理を継承します。そこを一步進んで器の使い方とか、個人のニーズに合わせてアレンジしていくたいですね。シグネチャーメニューは「ブカヒレの煮蒸」です。個室も多く、接待でも、ファミリーでも、ご利用いただけると思います」

「水簾」 柚植実 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。昼は女性客がいっぱ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たいと思います」

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

特色生かす什器備品の選定

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つたが、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、有名になつた小惑星探査機に倣つて、社内では「はやぶさくん」と名づけたほどでした。こちらが待望した気持ちを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ら銘柄を選んだ。

「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、言葉の説明がいらない、このように、形から入る備品があつてもいいのではないかでしょうか」

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。

の料理人には、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」



宮本公方（みやもと・くわお）
バンケット・リザベーション・マネジャー

1988年入社。銀座東急ホテルで勤務を開始。宴会喰の経験が長い。「かつて、一人一人の書類管理の時代から一変、アソシエイツ間で情報共有が可能となり、このシステムにす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バンケット・リザベーション・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ことができた印象でした。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

ユニークーンが導入された。

「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でも大いに役立つのではないか」

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、披露宴だ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」

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ツを見ながら、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ぬわけである。直接の部下に対し

「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。

これは、料理人にはとどまらず、すべての人には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。世代によつて、価値観や考え方には

大きな違いが生じ、伝達能力がますます重要になつていくのではな

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。

大きな違いが生じ、伝達能力がますます重要になつていくのではなく、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つてゐる。かつての東急ホテルチエーンでは、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、キャビト

ル自身の規模が縮小したことであつて、組織のスリム化が図られたのである。

さて、こ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ツの教育だという。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モ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のはありましたが、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か」

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れば、管理部門すべてのことが分かれています。立てないと、立てないと、立てないと」と言つていて、さまざまな業務に興味を持つ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。

「これまで、貴崎の頭と体は休まることを知らないようだ。

では、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つ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

POCKET ENGLISH

9mm

128mm

POCKET ENGLISH

ポケット英語

HOTEL SERVICE ENGLISH



ホテルサービス 英語 宿泊版

ENGLISH OK 編著



オータパブリケイションズ



91mm

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・ペニンシュラ東京 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イションズ
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

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。これがホテリエ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リエ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