

ホスピタリティの精神とは、 すなわちへ慈しみの心くなのです

Photo/三田真哉

—— 私たちが本来持っている「おもてなしの心」を取り戻そう

今回のゲストはザ・リッツ・カールトン・ホテル・カンパニー日本支社長の高野登氏です。主要雑誌が行う読者アンケートなどで、常に人気ホテルランキングの上位に位置するザ・リッツ・カールトン大阪で実践する「おもてなしの極意」とは……。今号と次号の2回に分けてお話を伺います。

聞き手/山口哲史(株)フロアクティブ代表

ザ・リッツ・カールトン・ホテル・カンパニー日本支社長

高野 登

先見
トップ・インタビュー
TOP
先見
interview



きっかけは、 ホテルマン養成の広告

山口 高野さんとの出会いは、本誌5月号でも登場いただいた小阪裕司さん主催のビジネスセミナーのときだったでしょうか。

高野 はい。出会ってから3年ほど経ちますね。小阪さんから講演の依頼をされ、ゲストとしてセミナーでお話をさせていただきました。

山口 そうでしたね。「人生の冒険」をテーマに、高野さんがホテルマンとして、アメリカに行くきっかけなどをお話してくださいと、すごく面白かったです。高野さんは最初から、「キラキラ燃えるホテルマン」って感じではなかったんですね。

高野 全然、そんな感じではなかったです（笑）。今、ホテルマンを目指している人の方がよほど目標が明確だと思われ、論理的でしょう。私ももっとファジーな感じでした。

山口 高野さんは、もともとホテルマンに対して、どんなイメージをお

持ちだったのですか。

高野 最初は確たるイメージがなかったんですよ。私は、長野県上水内郡戸隠村（現在は長野市と合併）という人口2、3000人ほどの田舎で生まれ育ちましたから、野沢温泉といった（温泉宿の旅館に毛の生えたようなホテル）しか、イメージが浮かばなかったわけです。

それが学生時代のある日、受験雑誌に載っていた「日本初の国際ホテルマン養成学校が1972年に開校」という広告が私の目に留まりました。それを見たとき、本当に気になって仕方なかった。

山口 このあたりがきっかけですね。**高野** はい。高校は商業科に進んだのですが、入学して間もなく「自分には向いていない」と気づいたんです。幸いにも進学クラスがあったので、軌道修正して理工系を目指すことにしました。それなのに、この国際ホテルマン養成学校の広告が捨てられない。とりあえず資料請求だけでもと思って、プリンス・ホテルスクール（現日本ホテルスクール）の学校案内を取り寄せました。

やがて資料が届きました。古い時代でしたが、きれいなパンフレットです。堤義明さんの弟の猶二さんが、スクール立ち上げ時の責任者だった

んですが、彼はアメリカにいた期間が長かったものですから、使う写真も非常に垢抜けていてセンスがいい。それを見たとき、自分はまだそんなホテルなんか入ったことすらないのに、そこで働いている私自身の姿が、明確にイメージできたのです。

山口 確か理工系の進学を目指していたと思いますが……。

高野 はい、そうだったんですがね（笑）。でも、違和感もなく、ホテルで心地よく働いている姿が頭の中に浮かんできたわけです。

山口 そうでしたか。その後の人生においても、高野さんにとっていろんな出来事があったと思いますが、将来像はイメージできてしまうタイプなのではないですか。

高野 いえいえ。イメージできたことなんて、多くはありません。でも、当時のイメージは鮮烈で、今もその感覚は覚えています。「自分にはこれしかない」と惚れ込んだのです。

山口 ホテルマンの道に飛び込んで、最初はいろんなことを経験したし、させられたでしょう。予想外のことも多かったのでは……。

高野 ええ。ホテルで働くことに、想定内のものは何もありませんでした。全部が想定外ということは、すべてを学ぶことなので、違和感がな

ホテルで心地よく働く私の姿が浮かんできました