

## ホテル支配人は、 究極のマルチタスク。 関大の自由さが、 磨く時間と力をくれた。



アパホテル〈浅草 雷門南〉支配人/  
首都圏地区接客スーパーバイザー

### 山中 初美さん

文学部 2014年卒

## プレイングマネージャーは忙しい——支配人の資質は「やる気と能力」

私は今、アパホテル〈浅草 雷門南〉という店舗で支配人をしております。支配人といっても、いわばプレイングマネージャー。ずっとオフィスでパソコンに向かっているのではなく、他のスタッフ同様にお客様のご対応もしますし、残室や料金の調整なども行います。他にも経理業務や、設備や備品の修理も行いますし、ホテルに関わるありとあらゆるものを管理し、マネジメントしていくというのが私の仕事です。

またその他に、首都圏地区の接客スーパーバイザーも兼務しています。接客力を向上させるための役職で、たとえば他のホテルで指導をしたり、新入社員やさまざまな年代のスタッフの方々への研修で講師をさせていただいたりしています。

仕事はシフト制で、支配人だから特別というわけではありません。皆と同じように朝からの勤務もあれば、ときには夜勤もあります。よく「忙しいですね」と言われますが、ご飯はしっかり食べてますよ（笑）。

アパホテルで支配人になるには、まず副支配人としての経験が必

要です。でも当社ではやる気や能力があれば、いろいろな役職を任せてもらえますし、そこも魅力のひとつだと思います。私は入社四年目で副支配人を任されましたが、年次でいうと最短に近いかもしれません。

副支配人になるには、研修や座学のテストなどもありますが、やはり勤務態度や実務の内容が大事になります。試験の成績が良くても実際のお客様対応ができないと、そういった役割にはつきません。また責任者ともなれば、クレーム等トラブル時の対応能力も求められます。そういった資質の有無を支配人などが総合的に判断して、推薦が通れば副支配人になります。

ホテルの支配人というとベテランの男性や、貫禄のある方を想像される方が多いかと思います。たとえば「責任者を出して欲しい」というような状況では、就任直後はまだ二十代でしたので、「あなたが支配人？」といった反応をされることが度々ありました。その都度「私が責任者でございます」と、毅然としてお話をさせていただきました。

## できることを全力で——コロナ禍を乗り越え、さらに志は高く

このコロナ禍で、アパホテルでもお客様が一時的に減少しました。でもある意味、その分時間ができたとも言えるんですね。以前は目の前のお客様で手いっぱいになるときもあったので、時間ができたことをプラスにとらえ、この時期にしかできないことをしようと、館内メンテナンス等にも注力しました。また今のお客様は本当に大変な中でお越しいただいている方々ですので、精一杯のおもてなしを心がけていました。

アパホテルには非接触でできる「1秒チェックイン」というシステム

があるのですが、それだけで終わってしまうと、温かみのない機械的なサービスになってしまいます。ですから空いた時間に館内のご説明をするなど、お客様へのサービスに充てるようにという取り組みも行っていました。

今のホテルは雷門まで歩いてすぐのところですので、観光の目玉ともいえる場所です。ここを任せてもらえるというのは非常に光栄で、本当にいろいろな経験をさせてもらっています。ひと口に支配人と

いってもホテルの規模はいろいろありますし、また新しく開業する施設を担当する場合もあるんですね。昨年は幸運にも、新しいホテルの開業準備室長という仕事に一から携わることができました。

今後の目標としては、より規模の大きいホテルの運営に携われればと考えています。そういったホテルでは、大浴場があったり設備

や機能が複雑になったりと、より高い対応力が求められます。そんなところでも通用するような人材になりたいと思っています。

もし座右の銘をいうとすると、「七転び八起き」か、「笑う門には福来る」でしょうか。色々大変な時もあるけれど、ストレス解消法はお酒を飲むことと、人と話して笑顔になることですね。

## セーフティネットがあるから、頑張れる。日々の努力が道を教えてくれた。

大学受験の頃は、ナレーション等の声を使う仕事に就きたいという夢を持っていたんです。ただ狭き門ですし、叶わない可能性も高いので、セーフティネットをしっかり用意しておきたいという考えもありました。関西大学は関関同立のブランド力がありますし、就職にも非常に強い。教員免許も取りたいと思っていましたが、そういった資格もしっかり取得できる。就職支援や図書館等の設備などいろいろ充実しているので、どんなリカバリーもできるなと思って関西大学を選びました。

大学に通っている時間はすごく貴重だと思っていたので、何か学んだ証を残したいと考えて、教員免許や司書教諭の資格も取りました。そのうえで結果が出なかったら、夢の方はすっぱり諦めようと考えていました。在学中は、お芝居の稽古など養成所での活動に力を入れていましたね。週に一回演技などを見てもらうので、毎日のように自宅で、あるいは仲間うちで公園などに集まって練習をしました。発声や滑舌、原稿を読むとか。今は仕事で研修の講師や、式典の司会等も任せていただいているので、経験を活かしているかもしれません。

最終的には潔く諦めて就職活動をはじめました。ホテル業界をめざしたのは、在学中に経験したスーパーでのアルバイトがきっかけで

す。そこで接客の楽しさに目覚めてホテル、航空系、ブライダルの三本柱で就職活動をしました。

その頃のアパホテルは現在ほど数多くはありませんでしたが、当時は中期五ヵ年計画が進行しており、すごく伸びしろがある会社だと感じました。さらに能力があれば若手が最短四年目で副支配人、あるいは五年目で支配人になれるというのを知って、努力がきちんと成果として評価される社風であると感じ、それが入社を決め手でした。また社長が女性であるということで非常に心強いというか、女性も働きやすい会社なんだろうなとも感じましたね。



## アドバイスとして——経験を通じて、自分らしさと協調性を磨く

学生の皆さんには、まずいろいろな経験をして欲しいですね。アルバイトでもサークルでもいいし、自分が何に興味があって何に向いているのか。いろいろと知ること、その精度が上がっていくと思います。私も一番熱中していたのは養成所の活動でしたが、他にも資格を取ったりアルバイトをしたりと幅広くやっていました。

学生時代の活動は、リスクを取りながらも、それをカバーできる力につながってくると思います。たとえば複数の資格を取得するといった経験は、マルチタスクが求められる状況でも活かしている気がしますね。

## あなたにとって関西大学とは？

とても自由な場所だったと思っています。私のように目指す夢が学外にあったとしても、それを支えてくれる根底がしっかりしているので、別の道を選びたくなったとしても安心して進んでいくことができました。

実は私、在学中に入院で一年間休学をしているんです。そのときの対応がとても手厚くて、復学もすごくスムーズでした。本当に感謝しています。

ギランバレー症候群という病気で、急に発症して手足が麻痺して寝たきりになってしまい、人生で初めて、死んでしまうかもという気持

就活で心がけたのは、まず笑顔でハキハキと話すこと。そのうえで自分らしさを忘れないようにしつつ、相手が求める人物像に寄せていくということでしょうか。理路整然とした話を求められる会社なのか、素の自分を見せてください、みたいな和気あいあいとした社風なのか、その辺りを会場や面接の雰囲気をつかむ感じです。また他の応募者と同席する場合、私だったら他者を蹴落とすような人と一緒に働きたくないと感じます。一緒に合格しようね、ぐらいいい気持ちで臨むのが良いと思いますね。

ちを味わいました。ただ未練はありましたが、後悔はあまりないなって思ったんですね。それは養成所に通ったりとか、やりたいことをめいっぱいやっていたから。今はもう後遺症など何もないのですが、万が一何かあっても後悔がないようにという生き方は変わりません。

関西大学には、本当にいろんな部活やサークルがありますし、学ぶものもたくさんあります。本当に自由に、自分の行きたい道を生きられる。そのプラットフォームを用意してくれている場所だと思います。



### 関西大学東京センター

100-0005 東京都千代田区丸の内1-7-12 サビアタワー9階  
TEL: (03) 3211-1670 (代) FAX: (03) 3211-1671  
<https://www.kansai-u.ac.jp/tokyo/>



公式 website



公式 Facebook



公式 Twitter



LINE スタンプ



LINE スタンプ  
(関大ライブ編)