

日本ホテルスクール生からのご質問

Questions from JHS Students

Q1 世界各国からいらっしゃるお客様をおもてなしするために、大切なことは何ですか？

What is an important point to entertain customers from all over the world?

Always be open minded, friendly, and hospitable. Everyone likes to interact with a friendly person that has a smile. And never “judge a book by its cover,” you never know who you are meeting.

いつでも柔軟かつフレンドリーに、温かくおもてなしをすることです。笑顔が素敵でフレンドリーな人には好感を持ちますよね。そして、決して外見で人を判断してはいけません。相手がどんな人物なのか、見た目だけではわかりませんから。

Q2 どのような人物が、外資系ホテルに向いていますか？

What kind of person is suited to be a staff in a foreign-affiliated hotel?

Positive attitude and interested in other cultures, the language skill is secondary as you can learn/improve it when you are in that country. Be brave and open for a life enriching challenge and make friends around the world.

まずは前向きな姿勢で、異文化に興味を持つこと。語学力は行った先の国で学び、上達させることができるのですから二の次です。人生を豊かにするために果敢にチャレンジをし、世界中に友達を作りましょう。

Q3 私は将来海外のホテルで働きたいと思っています。夢を叶えるためにすべきことは何ですか？

I want to work in a foreign hotel in the future. What should I do to make the dream come true?

The most ideal situation is when a hotel can transfer you, e.g. you apply with us here at the Shangri-La Tokyo for a full-time position or even an apprentice program. With the completion of service 1 year, we are able to assist you with a transfer.

This is the most ideal as you are able to continue your career path within the same company and most importantly, a company who is represented at your hometown.

自分の働く企業内での異動（海外転勤）が最も理想的でしょう。例えばシャングリ・ラ東京では正社員または研修生のプログラムに申し込み、1年間頑張れば、異動のチャンスがあるのです。その異動した先の街のシャングリラホテルの中で一貫したキャリアを築くことができるのです。

Q4 どのようにしたら、総支配人になれますか？

How can I become a general manager?

“hibi-shojin” 😊 Every day one step, try to master your area and enjoy the position you are in. Too often I have seen talents striving for the next position before they mastered the current. This leads to struggle at a later stage as the person is not competent in any discipline. To answer your question; “Enjoy the journey to become a GM” and if you enjoy this journey, you will certainly become one, sooner than later.

「日々精進」😊毎日一歩ずつ着実に、自分の任された範囲の仕事を覚え、そのポジションを楽しむこと。いま目の前にある仕事をマスターする前に、次のステップに進もうとする人を、嫌というほど見てきました。そのような人は自己管理ができていないので、あとで苦労します。あなたの質問に対しては「総支配人になるまでの旅路を楽しんでください」とお答えしましょう。そしてもしあなたがこの旅を楽しむことができれば、あなたは遅かれ早かれ、必ず総支配人になることができます。

Q5 総支配人のモットーを教えてください。

What is your motto?

You can’ t change the past but you are in absolute control of now and tomorrow, therefore don’ t waste time on yesterday. In other words, make mistakes, learn from them, and become better, every day a little bit. If I would have to say it in one word “Carpe Diem.”

過去を変えることはできないけれど、現在そして未来を変えることはできます。だからこそ、時間を無駄にしてはいけません。言い換えれば、たくさん失敗をして、そこから学び、毎日少しずつでも成長していくことが大切です。一言で表すとすれば「Carpe Diem(その日をつかめ/古代ローマ人ホラティウスの詩に登場する語句)」です。

Q6 御社のホテルブランディングにおいて、他のホテルとの差別化を図るためにどのような工夫をされていますか？

When you branding your hotel, what do you do to make a difference from other hotel companies?

There is our corporate branding team and HR, who sets the tone and standards. However, on property the most powerful is bringing in your personality, there is only one of each of our team members and everyone needs to know that he/she is part of the team to be him/herself. We believe you can only reach your full potential, if you are able be truthful to yourself in everything you do. Therefore, the main

difference at Shangri-La is that we build on the amazing people in our team.

企業ブランディングチームと人事チームがあり、彼らが社風やスタンダード（基本・基準）を定めています。しかし、ホテルの現場において一番力を持つのは個性です。一人ひとりが個性を生かすためにそこにいるのだと、理解してほしい。何事においても誠実に行動すれば、最大限の能力を発揮することができます。つまり、素晴らしい仲間たちが、我々シャングリ・ラ東京の違い（ブランド）を生み出しているのです。

Q7 お客様と会話をする際に、表情や所作など気をつけていることはありますか？

Do you pay attention to facial expressions and hand gestures when talking to customers?

Absolutely, your visual language is most powerful, more than your verbal. You will never see me crossing my arms in public (sign of distrust, closure, protection) and always look at the guests' eyes, no matter what. These are two simple examples but often ignored by many service providers.

言葉よりも、表情や所作は圧倒的な力を持ちます。例えば、私は人前で腕を組みません。不信、閉鎖、防護を表すからです。そしていつどんな時でも、お客様の目を見ます。ごく簡単な2つの例ですが、それすら忘れてしまうサービスマンも多いのです。

Q8 ホテル接客に携わる職業に就いて良かったと感じたのはどのような時ですか？

When did you feel good about being a hotelier?

When I see my colleagues accelerating in their development and become successful, especially with our apprentices.

同僚、特に実習生が、成長し、出世していく姿を見た時です。

Q9 外国人ゲストが期待する「おもてなし」とはどのようなものなのでしょう？

What does "hospitality" mean to foreign guests?

I believe it means the same in every country as we are all human and have the same basic needs. However, different cultures have different values, but the needs remain the same. Therefore, the basics is providing a sense of belonging, safety, care and all with a friendly attitude will never get you wrong 😊

私たちはみな人として共通する基本的な欲求を持っており、そういった意味で「おもてなし（ホスピタリティ）」は世界共通のものでしょう。しかし、文化が異なれば価値観も異なります。それでもなお、ニーズ（欲求）は同じです。基本はそのホテルのファンになってもらい、安心できる環境で、心を配ること、そして親切に接していれば、誤解されることはありません（想いは伝わります）。

Q10 日本ホテルスクールの学生へのメッセージをお願いします。

Please give a message to JHS students.

*You are about to enter a fabulous industry, which can give you more than you may have ever dreamed of. The people, cultures and countries you are able to experience are priceless. It is not an easy industry but if you have the passion and heart for it, you are going to love it and at the same time you will be successful, guaranteed. 😊
If I can ever be of your assistance or you have a question, please don't hesitate in reaching out. We at the Shangri-La Tokyo nurture a healthy relationship with JHS students which is precious to me personally.*

Thank you for giving me the chance to share my thoughts.

あなたたちは素晴らしい業界に入ろうとしています。そこでは今まで夢に見てきた以上のものを得られます。あなたが接する人々、文化そして国々にはお金では買えない価値があります。簡単な仕事ではないけれど、情熱と想いがあれば、きっと仕事が好きになるでしょうし、同時に成功できるでしょう。保証します 😊

もし何かお手伝いが必要なとき、あるいは何か質問があるときは、いつでも連絡してください。私たちシャングリ・ラ東京は、私個人としても大切に思っている、日本ホテルスクールの皆さんと良好な関係を築きたいと思っています。

私の意見をお伝えする場を設けてくださり、ありがとうございました。