

## 支配人インタビュー

ハードル選手のように、  
目標に向かって走り、跳び続けています!

勤続年数：1年11ヵ月

札幌すすきの交差点  
吉田ゆかり 支配人

## Q. 入社のきっかけは?

A. 広島県で15年間、飲食店を経営。その後、地元札幌で建設会社の経理を8年間勤めましたが、残念ながら倒産。これを機にまた自分で商売を始めようと、失業保険の手続きにハローワークに行った際、東横INNの募集に目が留まりました。

そもそも自営しか頭になかったのですが、「ホテル経営者」という文字を見て、はっとさせられました。

自分で資金を出して設備投資することが「経営」と思っていたので、何もなくても商売ができるんだと。

私にとって大きな転機となりました。

## Q. この仕事の魅力は?

A. 約60名のスタッフを抱え、一人ひとりを掌握するのは本当に難しいことですが、私が右を向くと全員が右を向いてくれる。駆け足で走っていても、振り返れば息を切らせながらも皆が追いかけてついてきてくれる。

人も数字も自分の意識次第で良くも悪くもなると日々実感しています。

## Q. 支配人になって、ぶつかった壁は?

A. 着任して2ヵ月後くらいから、クレーム対応で夜中から明け方にかけて、電話で呼び出されることが多々あり、胸が締め付けられる思いでした。

中でも一番印象深いのは、フロント対応でのクレームで、明け方店舗に呼ばれ、フロントと私でお客さまに謝罪をした時です。お客さまの言い分を1時間以上聞き、眠る時間もないままチェックアウトになったのですが、再度ロビーでお詫びしたところ「あなた達の誠意がよく伝わったから、もういいよ、また来ます!」と仰ってください、安堵したのを覚えています。その甲斐もあり今ではフロントに差し入れをくださる大切な常連さんです。

クレームは苦しみられるものではなく「店をもっと良くしてくれる大事な声」なんだとつくづく感じました。

支配人  
募集あなたも東横INNを  
経営してみませんか?

募集職種 支配人  
業務内容 ホテル運営に関するマネジメント  
(スタッフ・客室・設備・収支) および営業活動  
勤務先 全国の東横INN



詳しくは、東横INN公式HP採用情報をご覧ください

<http://www.toyoko-inn.com/recruit/>

## 吉田支配人のこだわり!



最高の笑顔と元気な挨拶ができるスタッフの育成を心がけています。それと、朝食サービスに力を入れてます。メニューの豊富さと焼きたてのクロワッサンが大人気で、店舗の自慢です!

東横INN  
3つの特徴

ホテル運営

コンセプトは「駅前旅館の鉄筋版」

地元密着

支配人・スタッフは地元の方を採用

サービス

行き届いた女性の感性を重視