

# 大切なのは スタッフの笑顔 そして、ホテルを 愛してくださるお客様



本厚木駅南口  
**岩井 千絵** 支配人  
勤続年数：3年3か月



## Q.東横INNの支配人に応募した理由は？

A. 娘が大学や専門学校とそれぞれ自分の将来を見据えた人生を歩んでいる中、私だけが現状の生活に満足できず不満と不安を抱えていた頃、東横INNの「女将求む！」と書かれた求人を見ました。お客様に我が家に帰ったような安心感を提供したいというコンセプトや、子育てのように従業員を育てるといった黒田社長のお考えに心を打たれたあの日のことを今でもよく覚えています。なんのキャリアもない私が女将なんて出来るだろうか…と不安もあったのですが、それ以上に社長の下で働きたい！娘に誇れる母でありたい！と思う気持ちが強くなり、駄目もとで応募したところ、今こうして黒田社長の下で働かせていただいています。

## Q.ホテルの雰囲気は？

A. 「アットホームな空間」を意識しています。東横INNのフロントは「大きな声と明るい笑顔の挨拶」が一番の仕事です。どんな時でも笑顔でお客様をお迎えするためにも、店舗内の環境が良くてはと考えています。「私がスタッフの笑顔を守り、スタッフがホテルを愛して下さるお客様の笑顔を守る」そんな役割分担で、店舗内にあたたかい空間を作り上げていけたらと考えています。



## Q.支配人になってから、一番嬉しかった出来事は？

A. お客様や他店舗の支配人がスタッフを褒めてくださったこと。私を含めてスタッフのほとんどが新人ばかりの店舗だった頃は、なかなか業務の統一化が図れずミスが多かったり、お客様アンケートでの厳しいご意見に落ち込むことも多かったのですが、まずは「大きな声と明るい笑顔の挨拶」をスタッフに徹底させました。その結果、お客様からも名指しでお褒めいただく機会も多くなりました。見落としてしまいがちなところにも気付けることが本当に有難く、嬉しくご意見拝聴しております。

## Q.この仕事の醍醐味、魅力は？

A. 「一国一城の主」として店舗を任せていただけていること。支配人の仕事は多岐にわたります。予算を立てたり日々の数字を追ってみたい顧客管理や人材育成。どれもやりがいのある仕事ですが、一番の醍醐味はスタッフと共に店舗を作り上げていくことだと思っています。悩んだ時、迷った時は、必ずスタッフと話をし、どうすればもっと店舗がよくなるかを考えていくようにしています。そのひとときこそが私の原動力。ここまで支えてくれたみんなには、感謝の言葉しかありません。



## 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 <https://www.toyoko-inn.com/recruit/>

## 岩井支配人のこだわり！



地元のグルメ情報に敏感であること。これは着任して一番に取り組んだことでもあるのですが、空いた時間にスタッフと近隣飲食店巡りをしています。お客様に、実際に食べて美味しいと感じたものを召し上がっていただきたい、そんな思いから始まりました。厚木は美味しいお食事処が大変多く、おすすめしがいがあります！

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