

ホテル業界のニーズにフレキシブルに対応できる パートナーでありたい!

創業から15年。スチュワード業務で、ホテル業界のバックヤードを支えてきたS・TEC(株)。正確な仕事に技術の高さ、そして事業者からの信頼の厚さで定評があり、サミット等の国際的な公式行事なども請け負う優良企業だ。そんな特化型アウトソーシングのプロが今、変化の時を迎えている。そこで今回はS・TEC(株)代表取締役、新倉孝二氏にお話を伺った。

格差を感じるアフターコロナのホテル状況

同社は、全国に渡り、数多くのホテルでスチュワード業務を請け負っている、業界でも屈指の優良企業だ。昨年のインバウンド入国規制緩和や、国内の新型コロナウイルス感染症対策が段階的に緩和されるのに呼応するように、同社の事業も右肩あがりになり多忙さを増しているという。特に年末年始やGWなどは、新倉氏も含め社員総出で全国の応援に駆け付けるほどのニーズだったといい、観光業界が勢いを取り戻しているのを感じる日々だという。そこでまずは新倉氏から見た日本の観光業界の現況について伺った。

「先だってコロナも5類に引き下がりましたが、それと前後してやはりインバウンドが相当数戻ってきているのを感じますね。特に東京や京都、北海道といった大都市圏や有名リゾート地、あと修学旅行先として人気の観光地などは、コロナ前の勢いを感じるほど稼働率が高くなっています。団体旅行も予想よりも早



ひとつひとつ、丁寧に磨き上げられるシルバー。妥協を許さない仕事に同社を指名する事業者も多く、VIPを迎える宴席など、重要な場面の成功には不可欠な存在だ



新倉 孝二氏

Koji Shinkura
S・TEC(株) 代表取締役

1965年愛媛県生まれ。愛媛大学法文学部卒業。大学在学中から飲食業のアルバイトを経験し、大学卒業後に上京。92年に㈱セントラルサービスシステム入社。スチュワード業務の現場管理、営業部門、人事部門などを経て、同社の株式上場時には経営管理部門を担当。その後、2008年のS・TEC(株)設立時に創業メンバーとして入社。16年に設立されたグループ内の客室清掃業務委託会社の代表取締役を経て、20年7月から現職。

く戻ってきている感じがしますね。一方、地方都市の場合はまだまだそういった動きが来ていないところもあり、格差が広がっているのを感じます。その中で、全国的にみなさま共通の悩みは人材不足の問題です。特に都心や人気エリアのホテルは、ス

タッフの方たちが早晚キャパオーバーを起こすのではと心配になるほど勢いがありますから、事業者によっては既に稼働を抑えているところが出てきていますが、今後そういったことが増えていくかもしれないですね。私共もその例にもれず、人材不足については常に課題です。特に、コロナ禍で宴会が減ったことなどもあり、以前は一括請負だったものを、ミニマムでの契約にオプションで稼働による追加発注が来る契約にやり方を変えられた事業者さまも多く、変動する人員配置に尽力する日々です。市場も戻ってきておりますし、一括請負でやらせていただく方が効率よく稼働することもできますし、この面についてはコロナ前の契約形態に戻していただければと思っています。あとは、現場の管理監督をするマネージャークラスの社員が、コロナで多く業界を離職してしまい、中間層の社員が減ってしまったことも痛いですね。昨今は通常のスチュワード業務に加え、アイテムや破損品の管理・集計など、本来ホテルのご担当者がされる業務の委託を含めたオーダーも増えており、即戦力となる人材の確保に奔走しているところでです」。

ちなみに、スチュワード業界におけるマネージャークラスにはどのような人材が求められているのだろうか？

「理想を言えば、現場経験があり、リーダーシップとコミュニケーション能力が高い人です。昨今はホテル側のご担当者でも他部署から異動される方もいらっしゃるので、現場管理の伴走者のような役割を求められることも増えているからです。ただそういったことがなくても、料理長をはじめとしたお客さまとの人間関係をいい形で築けることが必須ですから、人から好かれ、明るく、人を束ねる力があり、当たり前のことですが挨拶がちゃんとできる人が望ましいですね。正直、こういった人間性の部分を持っている人であれば、現場経験はなくても採用する場合があります。実務の技術は研修で体得することができますが、人柄というのはそうはいきませんからね。実際、そういったケースで入社した社員で、活躍している者もおります」。

現場の悩みにフレキシブルに対応する

ところで、昨今同社に来る問い合わせや依頼は、スチュワード業務の領域を超える広がりを見せているといい、基本的に“NOとしない姿勢”を旨に対応しているという。いったいどのような依頼があるのだろうか？

「まず、キッチン関係の派生業務です。先述した集計業務などに加え、営業中の調理器具や終業後のキッチン清掃のご依頼から、最近では調理補助や調理の負担をさげるための調理部門の下働きの依頼や問い合わせをいただくことも増えています。また、数年前から客室の清掃業務も請け負っているのですが、それらでも客室だけでなくパブリックスペースの清掃依頼をいただくことも増えました。そもそも、清掃スタッフ不足に悩まれて

いる事業者様が多かったことで起ち上げた部門なのですが、こちらも人材不足が加速しており、深刻な状況ですね。私もはつねづね、“ホテル料飲業界で使い勝手良く、小回りのきく存在でありたい”と考えているのですが、そういった思いに加え、こういったご相談はわれわれにとって新たな商機をいただくことでもありますから、専門外の分野に関しても可能な限りご対応するようにしています」。

同社の強みはなんとといっても全国に100か所以上ある事業所が持つネットワークだ。これまではバックヤード業務に徹してきたが、業界のニーズ、そして悩みも時代と共に変化している。今後はこれまでの業務領域に加え、接客やフロントマンなどのスタッフ派遣やマッチングなど、ホテル業界の課題解決により貢献すべく、スペシャル企業からソリューション企業への事業拡大も視野に入れているという。同社の持つ柔軟性、人脈、そしてプラットフォームがあればそれも十分実現可能だろう。観光立国日本の実現に向け、同社の今後の活躍に期待したい。



昨今はスチュワード業務プラスαでの依頼も増えており、集計や追加購入の管理、キッチンの周辺作業などは特に多いという。時にはサービスの応援を頼まれることも



華やかなパーティを彩るお酒もグラスが美しく磨かれていてこそ、楽しさも美味しさも増す。そんなひとびとのハレの場を、バックヤードで盛り上げてくれるのが同社のスチュワードたちだ