

ACT4 Mook Series Luxury Hotel Magazine

セブンシーズ

Seven Seas

2019 No.249

“伝説の雑誌”が
「新装刊」
復活!

パリ

パリの11軒を
徹底網羅

パラスホテルのすべて

京都 厳選! 古都の宿

Kyoto



パリといえば「杉山さん」といわれる日本人敏腕ホテルマン 「ラ レゼルヴ パリ」の杉山 淳さんが語る 80年代から現在までのパリのホテルの物語

パラスホテル「ラ レゼルヴ パリ」の日本のセールスを担う杉山 淳氏は、80年代から現在に至るまでパリのホテルに携わり、時代の変化に合わせて変容していくパリのホテルの姿を見続けてきた。杉山氏が語るパリのホテルの物語。

photograph & text by Makiko Takahashi

Profile プロフィール

杉山(佐野)淳 Atsushi Sano-Sugiyama

ホテルの専門学校を卒業後、ホテルニューオータニ東京のレストラン勤務をへて、パリのニッコー・ド・パリで1982年よりフロントや宿泊部のアシスタントマネージャーなどをつとめる。1989年リッツ パリにセールスマネージャーとして転職。1999年に開業前のフォーシーズンズ・ホテル・ジョルジュ・サンク・パリに日本アジア営業支配人として勤務。2015年よりラ レゼルヴ ホテルの日本の窓口として営業面を支えている。現在は日本在住で、高校や大学の非常勤講師としてフランス語や、フランス時代から鍛錬を積んだ柔道などを指導。また通訳・翻訳などの会社も営んでいる。
*ラ レゼルヴ パリのお問い合わせは、日本語対応できるリーディング ホテルズ オブ ザ ワールド (0120-086-230 9:30~18:00)まで。

*杉山氏は現在、佐野姓も併記しているが、パリでも日本でも「スギ」の愛称で通っているため、本文中は杉山姓で統一とした



八〇年代で
旅行のスタイルが変わった

杉山氏が初めてパリのホテルで働き始めた八〇年代前半は、日本人はまだ団体での海外旅行が多かった時代。日本人スタッフがいる、ということで杉山氏がいた「ホテルニッコー・ド・パリ」も賑わっていたという。

「けれど八〇年代後半にもなると日本がバブル全盛期を迎え、当時パリで独自でパラス(注)と称されていたホテルのスイートルームは常に日本人が泊まっているような状況になりました。その頃はパリ郊外のゴルフ場もほとんど日本企業が買収していたりもしましたね」

日本人の旅のスタイルがバブルで激変した頃、杉山氏はヴァンドーム広場に面した名門ホテル「リッツ パリ」に転職する。

歴史あるパリのホテルでの驚き

「日系のホテルから転職してきた私にとって、リッツはカルチャーショックに値するものでした。まるでホテルではなく美術館だと思ったほどです。何よりもスタッフの意識が高く、顧客の好み、サービスについての豊富な経験と知識に驚きました」

この老舗ホテルに日本人スタッフは杉

山氏だけ。営業部ということだったが、様々な部署と連携して日本へのセールスを行うことで、入社した八九年はごく僅かだった日本人ゲストも徐々に増え、ゴールデンウィークや年末年始などは全体の一五パーセントが日本からのゲストになるというまでに。さらに、日本人ゲストの間での杉山氏の丁寧なもてなしが評判を呼び、いつの間にか「パリに行ったら杉山さんを尋ねて行けば大丈夫」というまでになった。顧客の中にはお忍びでパリを訪れる芸能人や政財界の人物も多かったとか。

リッツではリッツ歴史委員会にも属し、リッツ家やホテルの歴史をリサーチする大役も果たすまでに。そして一〇年余り。フランス流の一流のもてなしの極意を極め、名門ホテルで活躍する杉山氏にヘッドハンティングの声がかかる。

最高のホテルを作る経験をする

カナダ系のフォーシーズンズ・ホテルが、パリの人々に愛されてきた老舗のホテル、ジョルジュ・サンクを傘下に収め、一九九九年にその開業準備室に勤務することになった杉山氏。当時のフランスではフォーシーズンズというブランドの知名度が低かったと聞いて驚いた。

「フォーシーズンズの本社が、『ここをヨーロッパの拠点とする』という最高の意



フォーシーズンズ・ホテル・ジョルジュ・サンク・パリ

- ① 開業直前に総支配人が「みんなで写真を撮ろう」といって撮影した写真
- ② ジェフ・リーサム氏の花はいまではホテルの顔に
- ③ 開業前、このホテルの名前を知ってもらうために空港でピラ配りもしたとか

気込みを、ここにかけていたのです。知名度が低いままではパリに來たアメリカ人がホテルにたどり着けないかもしれない、と危惧するほどでした。また、老舗のジョルジュ・サンクが英語名のホテルに変わったということは、フランス人にとって相対的なショックでもあったようです」

フォーシーズンズ・ホテル・ジョルジュ・サンク・パリと名前を変えたホテルは、開業前に大規模な改装を行った。

「当時のパリのホテルは、品格はあつても客室は狭かつたのです。フォーシーズンズのブランドが変わる際に、アメリカやアジアで広い客室に泊まり慣れているゲストに向けて、客室数を減らして広くし

ました。スタッフもほぼ全員新しく採用し、厳しいトレーニングを行いましたね。他にもアメリカ人フロリスのジェフ・リーサムを起用し、斬新な花のアレンジをするので、新しく生まれ変わったホテルだということのアピールもしました」

この大改装は、現在の「パラス」という最高級のカテゴリが誕生する一〇年以上前のことだが、この時の改装はその後のパラスホテルのモデルにもなったのである。そして当時の社長はスタッフに、異文化の理解を深めることが重要である、と語っていたという。スタッフの国籍が三五カ国に及んでいたこともあるが、何よりも海外からのゲストを迎えるホテルにとって、この精神を重んじていたことは特筆すべきことだろう。

「パリは世界一の観光地であるがゆえ、ホテルもずっと好景気でしたが、そのせいもあり、フランス式のサービスが一番だ、と思っていたところもありました。そんな中で、グローバルなサービススタンダードを取り入れたフォーシーズンズ・ホテルのマニュアルは、当時画期的であつたと言えますね」

きめ細やかなサービスが重要視される時代

二〇一五年にわずか四〇室のホテル

「ラレゼルヴパリ」に移籍した杉山氏。そこで感じたことは、ホテルも多様化しているということだという。

「このホテルは四〇室しかありません。この開業を任せられた会長は他の大規模なホテルからも同時にスカウトされて

いましたが、彼はここを選んだのです。四〇室しかないからこそできることをしたい、と。それは日本の高級旅館や料亭のようなサービスで世界中からのスーパージョーエを出迎えたいという考えでした」

パラスのプレートを掲げるホテルは、どこも最高級のもてなしを心がけている。その中でさらに何が違う、というのはどうということなのかと何うと、

「たとえば、ゲストが一〇時間ものフライトでパリに到着した時、客室についてからまず何をしたいか、ということですが、マニュアル通りであれば、客室内を案内したりしますが、レゼルヴでは、疲れた体を休めてもらうことを最優先にしています。ゲストの気持ちをすぐに察することができれば、自然に、くつろいでもらうためにはどうしたらいいのか、という思



ラレゼルヴパリ

- ① 究極のくつろぎを考え抜かれたゲストルーム
- ② 最新の機器も導入されている
- ③ 夜はキャンドルライトが灯るレストラン「ガブリエル」

いが生まれるはずですが。そんなスタッフが集まっているのがラレゼルヴパリなのです。また、外資系ばかりのパラスホテルの中で、唯一フランス人がオーナーなのがこのホテルです。ホテルというよりパリの別荘。そこでのおいしいフランス料理やスタッフとの会話を楽しむ、そんなくつろぎの空間を楽しんで欲しいですね。究極の隠れ家ホテルがここなのです」

杉山氏はある日、自分の歩んできた人生はパリのホテルの流行や傾向の変化にリンクしていると気がついた。そしてそれはとても面白い経験であるとの思いを抱いた。チーム一丸となって世界一のホテルを作り上げるといふこの仕事に携わることができた私はつくづく幸せなホテルマンだと杉山氏は語る。これからも様々な形で、パリといえは「杉山さん」といふ人生が続いていきそうだ。