



2010年1月には、豊田駅前から徒歩約5分に3店舗目となる新ゲストハウス「アジェントバラム」がオープンする。テーマは「エレガント＆クラシック」

一人のプランナーが新規接客からコンシェルジュそして今日のキャパテンまでを務めるという1組1プランナー制を採用している豊田ブラス。昨年、若いプランナーたちのリアルストーリーをつづいた書籍が出版されたが、プランナーの育成法には同社ならではの指導方針があるようだ。同社専務取締役総支配人であり、人材育成を担当する永田氏に、顧客にとって満足度の高いウェディングを提案できるプランナーに必要な力と育て方について聞いた。



『ウェディングプランナー』になりました。いまもへー現役プランナー11人のリアルストーリー『ウェディングプランナー』育成金 全巻 1280円(税込) 幻冬舎メディアコンサルティング

プランナーが開花する環境づくりこそ、最良の育成法

人材育成は「マインド」を育てる

昨年10月、書籍『ウェディングプランナー』になりました。いまもへー現役プランナー11人のリアルストーリーについて、自社の姿勢をコンセプトで、プランナーの視点から発表された豊田ブラス。2002年のハウスウェディング事業開始から、わずか7年で豊田駅前1店舗、豊田駅前8店舗、運営するまでに成長したライバルブラス11店舗と1バリエットの広大な敷地をもちながら、11店舗と1バリエットの貸切タイプのゲストハウスにこだわり、一日二組に限定して施行。そして他社との最大の違いは、一人のプランナーが新規接客からコンシェルジュそして今日のキャパテンまでを務めるという、1組1プランナー制を採用している点だ。この顧客満足度を追求する運営手法は、高いレベル

の接客と「プライベート」を徹底させる。

同社では優秀な人材の「今」のウェディングなどには行わず、すべて自社内でプランナーを育てている。果たしてどのような人材教育が行なわれているのか。総支配人である永田と氏に話をうかがった。

「入社して1〜2ヶ月はウェディングプランナーとしての基礎研修を行いますが、この新人研修では、新規接客や成約メールやロールプレイングなどに力を注ぐ研修ではなく、まず一番大事なのは「ホスピタリティマインドを中心とした研修」です。これは、お客様や自分たちの施設に対する愛情を育てることが、サービスの根幹とさせているからです。

内容は、チームワークを育てるための研修のほか、お客様に心地よい空間を提供するためのガーデニングや館内の清掃などです。「トイレ掃除は接客の中心

豊田ブラス 専務取締役 総支配人 永田 さと氏



Sato Nagi 1998年、現社長の河合道明氏とともに、同業者連合会社豊田ブラスを設立。やがて専任だけでなくプロデュースも手掛けたという思いが強まり、2002年にハウスウェディング事業を開始。専務取締役・総支配人に就任した現在は、同業界プランナーとして活躍しつつ、人材育成の責任者として後進の育成業務を担当。

に手を入れて指導する。「笑」なく、絶対に徹底したこだわりを持つのも、施設に対する愛情表現です。こうした愛情を育む教育法を「買」して採り入れているのが、人材育成の特色となっています。

新人研修では、新規接客や成約のメールやロールプレイング前には、ベテランとあるというシステム。さらに、「個人の発想力や自主性を鍛えるだけ感重し、大切にしたい」というテーマに沿って、「一組のオリジナルウェディングをつくり上げるのがブラスです。新人がオリジナル発想力を身に付けられるよう、常に全員に先駆プランナーたちが支える体制です。さらに、会社全体として、一人のウェディングプランナーが十分に力を発揮できる環境を提供しています。

その点にも、まずはこの仕事を好きにならなければ、それが一番大事だと語る永田氏。プランナーとしての内面づくりを研修の目的に掲げる。4カ月という比較的長い研修期間中、新人社員は生き生きと活躍する先輩プランナーと直接触れ合うことで、自然に企業のビジョンを感じ取り、吸収していくのだ。

「本に登場した口人は決して特別ではなく、ブラスのウェディングプランナー全員が、世界にひとつもないウェディングプランニングを提供し、気持ちを含めたサービスを行ってまいります」

社内イベントで発想力とコミュニケーション力を養う

企画力をつけるための方法として、ブラスでは新人に押し、ユニークな研修も実施している。「社内イベントを企画させて、当日終まで指揮を執らせ、まとめさせます。すると、コミュニケーション力が伸びる。ウェディングはチームの仕事ですから、イベントを通してチームワークのベースになるものが構築されるのです」

映画鑑賞会やボートレースなど、イベントの内容は自分の好きな分野でよいという。このジャンルを限定しなくてもいい意味があった。



新人プランナーの企画力育成のために実施される施設単位のイベントが、チームの連帯意識アップにも貢献している

「プランナーはさまざまなアンテナが必要なお仕事です。木業以外のフィールドから学んだことは、必ず自分の力にフィードバックされ、自分の中から生み出す企画力、発想力の元となるのです」

ふたりらしいウェディングを実現するために「マニアル」は必要ないと考える同氏は、「一人の持っている個性を生かすことを重視している」

先程の書籍にもプランナーがわざわざ遠方の新郎の職場まで訪れて、当日のコーディネートプランを練る話があった。そうした自由な発想を阻まず、プランナーの自主性を重んじ、環境が、魅力的な人材を育てる何となくの土壌となっているようだ。プランナーの「一組1プランナー」として活躍する理由を、永田氏は改めて話した。

「結婚式というお二人とてかけあえない、1日をお祝いする中で、プロセスを分業して、はい仕事になりません。最終から最後まで二人が担当するからこそ、新郎新婦と深い信頼関係が生まれ、木音で響いていくようにお互いに気負い、理解できる。そして、その過程で自分提案した企画に共感していただけで、契約してもらったわけですから、最後まで責任を持つことも当然のことです」

ワンマンオペレーションの価値を参考にした社内環境づくり

すでに一人前のプランナーたちのバックアップを欠かさないように、ブラスでは重要な価値だ。

「個人研修を受けての会場で半年に一度ずつ行ないます。頭脳というよりは仕事上の悩みや成就のことなどについて相談を受ける感じですね。やはりプランナーが抱えている悩み、ストレスはさまざまです。それら

のケアを積極的に行なっています」

メンタル面のサポートとしてだけでなく、一人一人の意見をゆつり聞く時間を設けることで、よりよい職場環境づくりにもつながるという。プランナーが働きやすく、自分の企画を生かせる風通しのよい環境を維持しているため、同社の離職率は非常に低い。

また今年も書籍が発刊されたことで、採用の必要が飛躍的に伸びたという。運営に3カ月をかけた結果、今年には19人の内定が決定した。しかし、その採用は、現在建設中の会場へ人員の拡充というためだけに

「現役のプランナーの企画、発想力がつづいてほしいという、もう少し時間的な余裕を持って働けるようにしたいんです。人員が増えることで、それが可能になります。まず、結果的にチーム力が強化できることを考えたいです。ウェディングの営業スタッフの平均年齢は70才くらい、そんな若いスタッフが求めているのは、報酬でも待遇でもなく、やりがいだと思います。その意味で、永田氏は「ウェディングプランニング」による採用、金銭工上システムを行なう「ワンマンオペレーション」の小規模先半生半の考えに、心から共感を覚えるという。

新規の求職者から一人ひとりが「ワンマン」スタイルで当日まで同じプランナーが担当するブラスのスタイルにおいて、ウェディングの成功は、新郎新婦とプランナーがいかにコミュニケーションをとれるかにかかっている。プランナーの力を借ります。また、純粋にコミュニケーションしようとする姿勢が、二人を家族に理解され、当日、お開き後あたりがどうの感謝の気持ちとあわせて返ってくる。そしてそれがやりがいにつながっている。

「またそれが会社に貢献し、自分自身の成長につながる。プランナーの務めに貢献している。ワンマンオペレーションの環境には、こんな幸せな仕事はほかにはないです。よね」

このように企業上層部の考えが、新人プランナーにも働きやすい、才能を伸ばす環境を作っていると言えそうだ。