

남해 힐튼 리조트 총 지배인 장 필립 자코팡

# 한국 최고의 리조트, 그 안의 숨은 파수꾼과의 만남

월드 트래블 어워드에서 2년 연속 수상의 영예를 안은 남해 힐튼의  
총지배인 장 필립 자코팡을 만났다. 에디터 김유정 사진 최지영



‘월드 트래블 어워드’는 어떤 상이며, 수상한 부문에 대한 설명을 부탁한다. 월드 트래블 어워드는 관광 및 여행 업계에서 최고의 영예로 손꼽히는 권위 있는 상이다. 전세계 여행사와 관광 전문가들이 참여한 온라인 투표 결과에 따라 수상자가 정해지며, 이번 투표에는 16만 7000여 명의 여행 전문가가 참여했다. 여기서 남해 힐튼은 2007년에 이어 ‘한국 최고의 리조트’, ‘한국 최고의 골프 리조트’ 두 개 부문을 수상하게 되었다.

남해 힐튼이 상을 받게 된 가장 큰 이유는 무엇이라고 생각하는가?

바다가 한눈에 보이도록 디자인된 건물과 온화한 기후로 사계절 내내 골프를 즐길 수 있는 골프 코스, ‘힐튼’이 갖고 있는 브랜드 가치, 주변에 전혀 상업 시설이 없어 자연 그대로의 멋을 온전히 즐길 수 있다는 점이 아닐까. 내륙에 자리한 유일한 리조트로 제주도 에 비해 접근성이 좋다는 것도 한몫했을 것이다.

2006년 10월 오픈 이래 가장 노력을 기울인 부분은 무엇인가?

호텔의 운영 실적이나 방향 등의 큰 그림도 중요하지만, 오늘은 어떤 손님이 호텔을 찾았고, 어떤 음식을 맛있게 먹는지, 라운딩을 마치고 돌아온 손님의 표정은 어떤지 등 매일 매일 일어나는 소소한 일에 관심을 가지려고 노력했다. 디테일한 서비스야말로 고객을 감동시키는 법이니까.

셰프와 소믈리에 경력도 있던데, 식음료 부서에 쏟는 애정이 남다른 것 같은데 어떤가?

남해는 해산물은 물론 유자, 미늘 등 지역 특산물이 다양하다. 따라서 이를 활용한 메뉴를 개발하는 것 역시 남해 힐튼에서만 제공할 수 있는 서비스 중 하나라고 생각한다. 마침 총주방장이 새로 부임했기 때문에 함께 메뉴를 조율하는 중. 골프와 스파로 지친 몸을 다스리기에 좋고, 온 가족이 함께 즐기기에 적당한 메뉴가 곧 탄생될 것이다.

현재 리조트계의 트렌드가 있다면 무엇이고, 남해 힐튼이 이에 잘 부응하고 있는지도 궁금하다.

눈에 띄는 현상은 고급화와 친환경적인 생태 중심의 개발이다. 소득 수준의 향상에 따라 가족 단위의 레저 생활이 보편화되었고, 소비자들은 단순히 숙박을 해결할 장소를 찾는 것이 아니라 최고의 편안함과 대자연을 만끽하고 싶어한다. 해안선을 따라 건축된 고급스러운 객실과 시설물들을 통해 자연과 함께 어우러진 아름다움을 주는 남해 리조트는 이런 면에서 이미 고객들의 욕구를 충분히 만족시키고 있다고 본다.

남해 힐튼의 보다 나은 서비스를 위한 계획이 있다면?

고객들에게 보다 만족스러운 서비스와 휴식을 제공하기 위해 피트니스 센터를 신축하고 레스토랑의 레이아웃을 수정할 계획이다. 뿐만 아니라 2010년 F1 대회와 2012년 여주 엑스포 등 남해와 인접한 곳에서 열리게 될 국제적인 행사에 대비해 직원들의 서비스 교육을 강화할 예정이다. 국내 최고 리조트로서의 명성을 어떻게 이어가는지 주목해달라. ☎