

第三章

CHAPTER
03



発展

地の物語を求めて
点から面への展開

2000 ▶ 2005
平成12年 平成17年

TOPICS

2000 平成12年

- ▶介護保険制度始動
- ▶伊豆諸島 三宅島が噴火
- ▶第26回 主要国首脳会議 (沖縄サミット)が開催



2001 平成13年

- ▶ユニバーサル・スタジオジャパン開園
- ▶愛子内親王が誕生
- ▶9.11 アメリカ同時多発テロ事件発生 アフガニスタン戦争へ



2002 平成14年

- ▶日韓共催のFIFAワールドカップ開催

2003 平成15年

- ▶個人情報保護法案成立

2004 平成16年

- ▶陸上自衛隊イラク派遣
- ▶新潟中越地震発生 (M6.8)

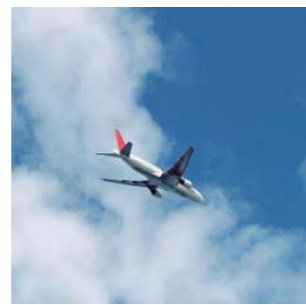


2005 平成17年

- ▶新紙幣発行
- ▶インターネットの個人利用普及率が70%を超える
- ▶イラクでテロや外国人拉致事件が続発
- ▶愛知万博 (愛・地球博) 開催
- ▶JR西日本福知山線脱線事故が起こる
- ▶ロンドンで同時多発テロ発生

2000

■平成12年



航空法改正で
宿泊客が
100万人から
60万人へ

2000年はまた、序章にも記したように航空法が改正され、航空会社の路線参入や運賃設定が原則自由化になった年でもありました。航空各社はドル箱の新千歳空港路線を強化する一方で、道東地域など地方路線の減便・撤退を進め、これが道東の観光地にとっては大きな打撃となりました。その2年前のピーク時には100万人を超えていた阿寒湖温泉

の宿泊客は、この年約8万人減少し、今日では60万人ほどにまで落ち込んでいます。もちろん、手をこまねいてこの事態を傍観していることは許されません。鶴雅としては、おもてなしの質をさらに高めてゆることが評価をいただくことが第一。と同時に、地域全体としても、世界に類のないマリモヤアイヌ文化の再発見を通して、阿寒という地の付加価値を高める



取り組みが必要となってきました。



阿寒の森ホテル 花ゆう香
オープン

2000年を迎えて、鶴雅に新たなエポックが刻まれます。阿寒湖温泉におけるホテル第1号、明治45年創業の老舗「ホテル山浦」の経営を継承。女性客をメインターゲットとした「阿寒の森鶴雅リゾート花ゆう香」として1月1日、粧いも新たにオープンしました。遊覧船乗り場に近接する、阿寒湖温泉のなかでも最高のロケーション。ここに、レイモン・ペイネの「恋人たち」のリトグラフをコレクションした美術回廊や、お姫さまドレス、ブティックなどを設え、女性が憧れる森と湖と愛の世界を演出しました。



た。同時に、「阿寒グランドホテル鶴雅」の単館経営から初めて一歩を踏み出し、点から面へとダイナミックに展開していく鶴雅の今後を照らし出すエポックとなりました。

2000

■平成12年



ISO9001 認証を取得

2000
■平成12年

2000年2月、鶴雅は「2000プロジェクト」の目標の一つであった国際顧客サービス基準ISO9001の認証を取得します。これは、品質管理をマニュアルとして文書化することによって、宿泊客につねに均一なおもてなしを提供できるようにするもので、ホテルとしては北海道初の取得となりました。ISOの品質管理責任者であった千葉聡（現北天の丘あばしり湖鶴雅リゾート支配人・常務執行役員）は「最初は、法律や条例など分からないことだらけ。必



死に情報を収集し、各部門のマネージャーやリーダーとともに規定を作成し、チェックシートを使って一つずつクリアしていきました」と当時の苦勞を語っています。こうしたISO認証の作業を通じて、いまは例えばお客さまアンケートで見つかったクレームにどのように対処していくのか、時間を置かないですぐ次の朝礼で投げかける。全員が問題意識を共有することによって、ひとつひとつのクレームを一人の成長へとつなげる考え方が浸透していきました。

ハード目標達成、 「あかん遊久の里 鶴雅」へ 名称変更

2001
■平成13年

1996年の「鶴雅2000プロジェクト」構想発表から5年、達成期限の2001年1月びつたりと本館改装をはじめ

すべてのハード施設計画が完了しました。高いハードルだったにもかかわらず、目標はステップ・バイ・ステップで着実に達成されてきました。

新世紀のはじまりでもあるこの新たな節目を迎え、ホテル名を今日の「あかん遊久の里鶴雅」へと変更、ロゴも準日本旅館のイメージにふさわしい優雅な筆文字によるものとなりました。まさに、2000プロジェクトの基本コンセプト「21世紀の個人客時代にイニシアチブをとれる旅館」の幕開けとなりました。そして、先代の行跡を伝えるこれまでの「阿寒グランドホテル」という名称は、登記上の正式社名として残ることになりました。



2001
■平成13年

2001年度 JTBアンケート、 念願の91点達成

「鶴雅2000プロジェクト」で最後に残った約束、それはソフト目標の1番目に記された「JTBアンケート90点の宿を達成し、全道レベルから全国レベルをめざす」ことでした。

「あかん遊久の里鶴雅」がそれまで道内の「優れたサービス宿泊施設」最優秀賞を3年連続で受賞しながら、どうしても越えられなかった90点。

1997年に86点、1998年には89点までいきながら、そこから足踏み。そして、ついに2001年、そのときがやって

きました。「1年のなかで最も個人のお客さまが多い7月から9月までの調査で3ヶ月間の点数が92点、累計では91点を取りました。このときはうれしかったです！みんな、素直に喜びましたよ（小山あき現あかん遊久の里鶴雅女将）。かつて50点台で迷走していたグランドホテルの時代を思い起こし、目頭を熱くした社員もいたと聞いています。サービスマニュアルを作成し、さらにマニュアルよりも大切な細やかなおもてなしの心を説いてきた、小山支配人。毎日書きつづけて何冊も山のように重なっているという業務日誌には、その日どんな感想が書き込まれたことでしょうか。



■あかん遊久の里 鶴雅 落成レセプションでのひとこま



- ◆2004年度 JTBサービス優秀旅館ホテル賞
- ◆2004年度 日経流通新聞「旅館経営者が参考にした旅館」で石川県和倉温泉の加賀屋に次いで全国第2位にランキング
- ◆2004年度 北海道の「元気50企業」に選ばれる
- ◆2005年度 CRM(顧客中心経営)ベストプラクティス賞
- ◆2006年度 観光経済新聞「旅のプロが選ぶ人気温泉旅館ホテル250選」で総合1位に選ばれる
- ◆2006年度 JTBサービス優秀旅館ホテル賞
- ◆2007年度 ハイサービス日本300選、2007年発表 全国22社に選ばれる
- ◆2009年度 JTBサービス優秀旅館ホテル賞 etc.

相次ぐ受賞、高まる評価

高い山に登頂すれば、もっと高い山が見えてきます。全国1位の旅館で働く社員の喜びと誇りは、強いモチベーションとなっておもてなしのさらなる洗練を

めざします。それがお客さまの満足につながり、「あかん遊久の里鶴雅」にはさまざまな受賞や評価が相次ぎます。このころの主なものを挙げてみます。

2004-
2007

■平成16年
～19年

「サロマ湖 鶴雅リゾート」 オープン

2002

■平成14年

それは、偶然でもあり、必然でもありました。雄大な湖の畔に建つ、常呂町サロマ湖の東急リゾートが、2001年秋に経営撤退を発表。困り果てた当時の常呂町助役が新たな引受先を求めて大西社長を訪ねて来たのが事の始まりでした。「失礼とは思いますがアポも取らずに飛び込みで大西雅之社長を訪ねる。突然の訪問で驚かれた社長ですが、快く話を聞いてくれ、すぐにサロマまでホテルを見に来てくれましたね」と助役は後に述懐しています。大西社長の決断は早く、譲渡を受けて直ちに増改築を行い、翌2002年5月に「サロマ湖鶴雅リゾート」としてオープンします。再雇用を希望する地元社員をすべ

◆2005年度
JTBサービス優秀旅館
ホテル賞



そして、全国
4,600軒の頂点へ。
JTB2001年度
サービス最優秀旅館
ホテルに輝く!



2002

■平成14年

念願の90点越えは、翌2002年にさらに大きな驚きと喜びの知らせをもたらしました。「JTB2001年度 サービス最優秀旅館ホテル」の栄誉とプロンズのライオン像が「あかん遊久の里鶴雅」に与えられたのです。もちろん道内初の全国1位です。そのニュースは、社員全員が顔を揃える全体会議の席で報告されました。「ありがとう、ごころうさまでした」大西社長の感謝とねぎらいの言葉に、感極まる社員も数多くおりました。送客停止の通告から15年。全国4,600軒の頂点に立つ、こ

のような日が来ることを誰が予想できたでしょうか。目標は高ければ高いほどいい、と言って進むべき道を示した大西社長のリーダーシップ、見上げる壁の高さにとときには心が折れそうになりながらも懸命に働いてきた社員たち。全員で、ここまで来ました。全道レベルから全国レベルの宿をめざした野心的な「鶴雅2000プロジェクト」のゴールイン、驚くべき達成率というべきでしょう。その後も、2004年度、2006年度、2009年度と「優秀旅館」、「JTB1998年度 サービス優秀旅館ホテル」でいただいたプロンズ像とともに、いま、社長室には5頭のライオンが並び立っています。ずっしりと重いのは、プロンズの正味の重量だけが理由ではありません。

阿寒湖温泉 再生プラン 2010 の策定

2003

■平成15年

たびたび言及してきたように、2000年の航空法改正によって阿寒湖温泉および道東の観光地は大打撃を受けました。その年、大西社長をはじめ危機感を共有する地域の人々によって阿寒湖温泉活性化戦略会議がスタート、ようやく2003年に「阿寒湖温泉再生プラン2010」が策定されました。それによれば、阿寒湖温泉を日本を代表する湖畔の温泉リゾートとすることをめざし、「お客さま優先・快適性追求・自然尊重主義」をコンセプトに、具体的な56のプロジェクトが列挙されています。豊かな自然、神秘のマリモ、道内最大のアイヌコタンという世界に誇る観光資源を再評価し、阿寒の再生をめざしま

す。大西社長は、地域住民全体で進めることによって住民の意識改革が町を再生し地域の構造改革ができる、と強調しています。2010年までと目標期限を設定したのも、地域の積極的なコミットメントを促したものと見えましよう。

大西雅之社長 「観光カリスマ」に 選定される

2003

■平成15年

2003年、内閣府の観光カリスマ百選委員会において大西社長が全国27名のうちのひとり、道内では初の観光カリスマに選ばれました。観光カリスマとは、無私の人材をもつて人材を再生し、人々をまとめあげることとに尽力した人物を指します。「あかん遊久の里鶴雅」における顧客本位の経営、阿寒湖温

泉および道東観光地など地域への無私の取り組みなどが認められたものです。小泉首相(当時)も出席した「観光カリスマタウンミーティング・イン東京」では5名のプレゼンターのひとりとして活動事例を発表しました。

大西社長は「選定は大変光栄なことですが、これは私個人だけでなく北海道エリアや阿寒湖温泉の地域を愛する多くの皆さんの取り組みが認められたことであり、地域活性化のエネルギーの一助になることを念願する」というコメントを残しています。

折しも、この年は国土交通省を中心とした「ビジット・ジャパンキャンペーン」いわゆる訪日外国人旅行者の誘致プロモーションがスタートした年でもありました。観光カリスマとしていよいよ大西社長の忙しさに拍車がかかっています。

続く講演 依頼に

感謝の日々

2003-
2005

■平成15年~17年

観光カリスマ選定を機に、大西社長には講演や各種シンポジウム、パネリスト、座談会、マスメディア取材などの依頼が以前にも増して多くなります。行政、民間を問わず、観光振興はもたらぬ地域活性化、IT化など幅広い分野での社会的発言のなかから、ピックアップ。

◆観光地域づくり セミナーで、特別講演

2003年、「阿寒の森の取り組みから」というテーマで、進行中の「阿寒湖温泉再生2010」を説明。女性パワーによる「まりも倶楽部」の活動を紹介しつつ、面白い人がいる地域は面白くなる、という持論を展開しました。

◆高橋はるみ知事を 囲む座談会

座談会の模様は『財界さつぱろ』の2004年1月1日号に掲載されました。新春特集として、新しい年のはじまりに描く北海道の夢を、高橋はるみ北海道知事と池上学院の池上公介氏、デジック社の中村真規氏、それに大西社長が語り合いました。

◆道東観光の課題と 可能性を語る

2005年1月の釧新懇話会の公開例会に講師として招か

◆北海道横断 自動車道を考える シンポジウムに出席

2005年3月には「道が拓く東北道の未来」をテーマとしたパネルディスカッションに、大西社長がパネリストとして出席しました。北海道横断自動車道を活用した地域観光の活性化、食の産業化によるアジアの宝づくりなど、未来につながる提言を踏まえた活発な議論が交わされました。

れ、カリスマ百選の選定理由のひとつにもなった路線バス事業の取り組みを説明しました。これは、上川、網走を含む東北道の広域観光地が提携して8つの観光地を結ぶ21の路線バスを走らせる事業で、冬のイベントで大きな集客実績をあげたことを紹介。これからの時代は、各温泉地が手を組みエリア全体でブランド力を発揮することが不可欠であることを強調しました。

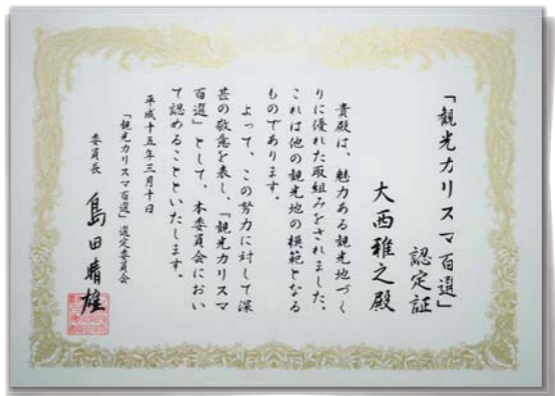
新たにISO 14001へ 挑戦

2004

■平成16年

ISO9001認証を取得してから4年、2004年には新たにISO14001を認証取得しました。こちらは、サステナビリティ(持続可能な開発)の実現に向けた環境マネジメントに関するさまざまな規格から構成されています。企業の活動・製品・サービスなどが環境に与える影響、評価など広範囲にわたる環境調査やマネジメントシステムです。

その後、このノウハウを基に、独自の環境システムをつくり、ゼロカーボンプロジェクトを立ち上げました。化石燃料削減に努めるとともに、省エネをグループ全館で推進しています。



2005年4月6日、鶴雅は創業50周年を迎えました。折しも、知床が世界遺産に登録された年に重なりました。この10年間のうちに、鶴雅はサービスマンとしての旅館となり、鶴雅の施設は4館体制になりました。先の40周年の式典では社長就任間もない初々しさを漂わせ

創業五十周年記念式典 挙 行

2005
■平成17年



ていましたが、この50周年記念式典では、めざましい成果を上げた観光カリスマとして自信みなぎる50歳の大西社長がいました。また、周年記念事業として、阿寒町に「阿寒湖温泉緑化基金」500万円、阿寒町民にユーカラ劇「天駆ける英雄の物語」招待券1000枚、「あすらん」普及活動費100万円をそれぞれ寄贈するとともに、常呂遺跡散策道や常呂川流域の植樹、鶴雅の湖畔側庭園に野口雨情歌碑の設置など、総事業費1千万円の地域貢献事業の発表をさせていただきました。



大西社長、名誉ソムリエに

2005
■平成17年

2005年、大西社長が日本ソムリエ協会から100番目の名誉ソムリエに認定されました。ワインの普及に努めた人を対象に認定されるもので、道内では十勝ワインを開発した丸谷金保元池田町長らに次いで3人目となります。大西社長は、各ホテルのワインリストを充実させるだけでなく、自宅にもワインセラーを持つほどのワイン通。「本業ではない、人生の楽しみ分野で榮譽を賜ったことは、人生にふたつとない感激」と喜びを語っています。



「あかん鶴雅別荘 鄙の座」オープン

2004
■平成16年

2004年12月、「鶴雅リゾート花ゆう香」からほど近い場所に、鶴雅の4軒目の施設である「あかん鶴雅別荘 鄙の座」がオープンしました。老舗旅館阿寒観光ホテルの経営譲渡を受け、13億円をかけて改修。「鄙にかえる」（鄙とはふるさとの意味）をテーマに古民家風の木組み天井を生かした玄関ホール、正面には阿寒湖の景色が窓いっぱいひろがります。客室は68室から25室へと減らし全室露天風呂付きでデザインが全て異なるお部屋としました。アイヌ文様にヒントを得たインテリアも印象的です。「ひなのざ」というやさしい響きから立ち上がる、阿寒の地ならではのストーリー。個人客時代における「宿づくり

は作品づくり」という大西社長の思いが細部にまでつらぬかれた高級和風旅館です。贅をこらしたなかにも落ち着いた佇まいは、大人の隠れ家として多くのリピーターに愛され、鶴雅ブランドの評価をいっそう高めるものとなりました。



- ◆2007年度 日経プラス1「退職記念におすすめの宿」東日本第1位
- ◆2007年度 JTBサービス最優秀旅館ホテル賞(小規模施設)
- ◆2007年度 楽天トラベルアワード「プレミア部門お客様アンケート大賞」
- ◆2008年度 日本経済新聞「湖の眺めがいい宿」全国第2位
- ◆2011年度 JTBサービス最優秀旅館ホテル賞(小規模施設)

