

第四章

CHAPTER  
04



# 熱情

阿寒の鶴雅から  
北海道の鶴雅へ

2006 ▶ 2015  
平成18年 平成27年

TOPICS

2006 平成18年

▶ライブドア・ショックで日経平均株価に影響

2007 平成19年

▶日本郵政公社が民営化され日本郵政株式会社に

2008 平成20年

▶第34回主要国首脳会議(洞爺湖サミット)が開催



▶リーマン・ショックから世界同時不況へ

2009 平成21年

▶裁判員制度始まる

2010 平成22年

▶日本のGDPが中国に抜かれ、世界第3位に

2011 平成23年

▶3.11東日本大震災(M9.0)で死者数約15,000名、経済被害額は20兆円以上と推定  
この大地震による巨大津波で福島第一原子力発電所事故が発生



▶テレビ放送がデジタルテレビ放送に

2012 平成24年

▶東京スカイツリーが開業  
▶尖閣諸島国有化により中国で反日活動。  
▶京都大学の山中伸弥iPS細胞研究所長・教授がノーベル生理学・医学賞を受賞



2013 平成25年

▶2020年夏季オリンピックの開催地が東京に決定  
▶富士山が世界文化遺産に登録  
▶和食がユネスコ無形文化遺産に登録

2014 平成26年

▶消費税8%に

2015 平成27年

▶イスラム過激派組織ISILが日本人2名を拘束・殺害

「観光地域づくりや旅館経営というものは、つまるところ個性的な魅力づくりと人づくりにつぎる」というのが大西社長の特論です。一方、札幌国際大学は道内で唯一観光学部を有し、観光業界や自治体などに有為な人材を送り出すことを使命としています。こうした両者

の理念が一致し、観光産業では全国初の産学共同による「観光人材養成講座」の開講に基き、2006年10月に調印式が行われました。合意書では、翌2007年2月から20日間、8月20日間、年2回、同大観光学部学生を対象に阿寒湖温泉で「鶴雅校」を

開講。フロントや宿泊予約などのオペレーション体験からまちづくりまで含めたマーケティング戦略講座、これからの旅館業のあり方講座など広範なプログラムが用意され、講師には鶴雅グループ役員が主となり、地域のまちづくり推進グループのリーダーも加わります。講座は現在では17回目を数え、他の大学からの受講も増えています。ここから優秀な人材が育って



### 札幌国際大学と共同事業、「観光人材養成講座」を開講

2006 平成18年

働いてくれることを大西社長も願っています。



■レラの館のコンセプトを記したイメージイラスト

「観光地域づくりや旅館経営というものは、つまるところ個性的な魅力づくりと人づくりにつぎる」というのが大西社長の特論です。一方、札幌国際大学は道内で唯一観光学部を有し、観光業界や自治体などに有為な人材を送り出すことを使命としています。こうした両者の理念が一致し、観光産業では全国初の産学共同による「観光人材養成講座」の開講に基き、2006年10月に調印式が行われました。合意書では、翌2007年2月から20日間、8月20日間、年2回、同大観光学部学生を対象に阿寒湖温泉で「鶴雅校」を開講。フロントや宿泊予約などのオペレーション体験からまちづくりまで含めたマーケティング戦略講座、これからの旅館業のあり方講座など広範なプログラムが用意され、講師には鶴雅グループ役員が主となり、地域のまちづくり推進グループのリーダーも加わります。講座は現在では17回目を数え、他の大学からの受講も増えています。ここから優秀な人材が育って働いてくれることを大西社長も願っています。

### 日中韓観光サミットが阿寒にやってきた

2006 平成18年

2006年7月、日中韓3カ国の観光担当大臣会議(観光サミット)が札幌、旭川と並んで、阿寒湖温泉で開催されました。「あかん遊久の里 鶴雅」では大西社長以下玄関前に整列して、和風のおもてなしで要人を送り迎えさせていただきました。政治的には必ずしも順

風ではないにしろ、中国と韓国はなんと、いつても最大の観光客を送り込んでくる隣国です。3月にサミット開催決定の知らせを受けた伊東良孝釧路市長は「阿寒地区が国際会議の舞台として日本、中国、韓国にアピールできる素晴らしい機会。最大限のおもてなしの心で迎えたい」と喜びのコメント。大西社長もたいへん名誉なこととしながら「道東のアイヌ民族文化を中国や韓国の方に知っていただくいい機会」と語りました。その言葉通り、3カ国の大臣の夕食会ではカムイノミが行われ、アイヌ古式舞踊やアイヌ民族料理が披露され各国関係者に喜ばれました。祭主を務めた秋辺今吉エカシも「50年以上カムイノミをやってきたが、今日のが一番うれしかった」と喜びを語りました。

### アイヌ文化が香る「鶴雅レラの館」

2006 平成18年

創業半世紀を越えて次の半世紀へ向けての第一歩は、道内最大のアイヌコタンがある阿寒の個性をあらためて見詰め直す一歩となりました。2006年5月、「あかん遊久の里鶴雅」243室のうち40室をアイヌ文化を取り入れた意匠に改装し、「レラの館」としてオープンしたのです。レラとは、アイヌ語で風の意味。設計段階からアイヌの人々の意見を参考にしながら、備品には彫刻を施し、ベッドカバーには一針一針アイヌ文様の刺繍を縫い込むなど郷土色の濃い個性的なフロアとなりました。完成の際にはアイヌコタンのエカシ(長老)の秋辺今吉氏によるカムイノミ(神々への祈り)が厳かに執り行われました。黒滝博常務はある

座談会で「自然とともに守られた独自の文化、貴重な資源と私たちは共存し、それを守る使命があるのではないか。阿寒はどこにでもある観光地ではない」と強調しています。

■中国観光担当大臣を囲んで(中国人社員/研修生15名と)



## 阿寒から全国に ひろがる、 鶴雅イズム

2007  
■平成19年

2007年2月、札幌国際大学と連携した「鶴雅観光人材養成講座」の開講式が「あかん遊久の里鶴雅」で行われました。受講生は、事前学習で選ばれた同大観光学科の3年生から1年生まで14人。大西社長の激励の挨拶に「緊張するが、学べることとはどんな吸収していきたい」と意欲十分でした。

じつは、鶴雅グループはこのほかにも全国のホテル後継者を含



む多くの研修生を受け入れています。「JTBサービス最優秀旅館ホテル」にも選ばれた「あかん遊久の里鶴雅」のおもてなしを学ぼうと、全国各地の老舗旅館、ホテルの後継者たちが阿寒湖温泉にやってきました。

研修が10日間ほどの人もいれば1年以上におよぶ人もいて、その数はのべ50人以上になります。若い人たちが鶴雅でさまざまなことを吸収し、それぞれの故郷へ持ち帰っておもてなしの輪を広めていく、そのお手伝いをすることも広い意味で「人づくりにほかなりません。



## 中国映画 「狙った恋の 落とし方」に 「鄙の座」が登場

2008  
■平成20年

道東ロケを敢行したフォン・シヤオガン監督の映画「狙った恋の落とし方」は2008年に公開され、中国映画史上最大級の興行収入を記録するヒットとなりました。映画後半からは北海道の道東地域が舞台となり、「あかん鶴雅別荘鄙の座」の車寄せや阿寒湖ビューの客室シーンも登場。美しい道東の風景がひろがる映像は中国の若者を中心に空前の北海道ブームを巻き起こし、阿寒湖温泉にとっても追い風となりました。



■女優の葛優(グオ・ヨウ)さん、監督の馮小剛(フォン・シヤオガン)さんと大西希取締役

## 「北天の丘 あばしり湖 鶴雅リゾート」 オープン

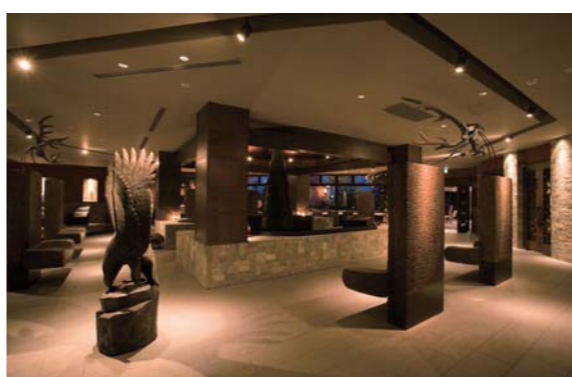
2007  
■平成19年

網走湖を見下ろす丘に建つ旧網走グランドホテルの買収を発表したのは、2006年の5月。翌2007年早々には、露天風呂付き客室やレストラン、浴場などのリニューアルを完了し、「北天の丘あばしり湖鶴雅リゾート」としてオープンしました。この二帯はオホーツク海の豊富な海の幸に恵まれ、また、有名なモヨロ貝塚など古代北方民族の住居跡や生活文化が遺るロマンあふれる場所でもありません。7世紀ころにこの二帯に移住し、こつ然と姿を消した、幻の民「オホーツク民族」ホテル改修に当たっては、アイヌ文化に先行するこのオホーツク文化をテーマとし、ラウンジや調度品、ウイ



タ文様の刺繍を施したスタッフの制服まで、デザインポリシーを統合。まさにストーリーを持ったホテルに生まれ変わり、個人客から高い評価を受けています。

- ◆2008年度  
JTBサービス優秀旅館  
ホテル賞(大規模施設)
- ◆2013年度  
JTBサービス優秀旅館  
ホテル賞(大規模施設)



## 「屈斜路湖 鶴雅オーベルジュ SoRa」オープン(現在の名称)

2008  
■平成20年

オーベルジュとは中世フランスを発祥とする、泊ることもできる地方のレストランのことをいいます。お客さまのお目当ては、わざわざ時間をかけて訪れるほど価値のある料理を食すことにあります。鶴雅グループでは新しい業態へのチャレンジとして、屈斜路湖畔の2万坪の広大な敷地とログハウスを取得、2008年に「屈斜路湖ナチュラルオーベルジュSoRa」を開業します。30席のレストランでは、地場の野菜や豚肉など自然な味を生かしたヘルシーなフランス料理を提供。スイートタイプの2室を備え宿泊客はもちろん、食事のみの地元の方にもご利用をいただいています。



## 大西茂子先代 会長・大女将 死去

2007  
■平成19年

「いま思うと、雅之は私の描いた期待、それ以上に応えてくれたと思いますよ」創業50周年記念誌のなかの座談会で、そう振り返った母茂子。正昭先代社長亡き後、息子・雅之2代目社長の成長をそとで見守ってきた大西茂子先代会長が2007年8月7日、静かにこの世を去りました。「いつまでもあたたかい日溜まりであってほしい」息子の願いは社員全員の願いでもありました。享年79歳でした。





「満足度の高い顧客本位の旅館経営や旅館の再生に取り組むとともに食と健康、医療を組み合わせたヘルスツーリズムの実践に寄与した」ことが挙げられています。ちなみに北海道ゆかりの人では、旭山動物園園長の小菅正夫さん、映画「狙った恋の落とし方」を監督したフォン・シヤオガンさんも同時に表彰されています。

## パン工房 「PAN de PAN」 に景観賞 奨励賞

2008  
■平成20年

2008年、鶴雅グループのパン工房「PAN de PAN（パンデパン）」が第12回釧路市景観賞奨励賞を受賞しました。阿寒湖畔に建つ明るい南欧風の外観デザインで、その3年前の開業時にはオープン前から行列ができるほどのにぎわいでした。おいしそうな香りが温泉街に漂い、観光客や地域の皆さまに焼きたてのパンを提供して喜ばれてきました。今回の受賞は、責任者である大西社長の長女大西希PAN de PAN社長にとっても、スタッフたちにとっても大きな励みとなりました。

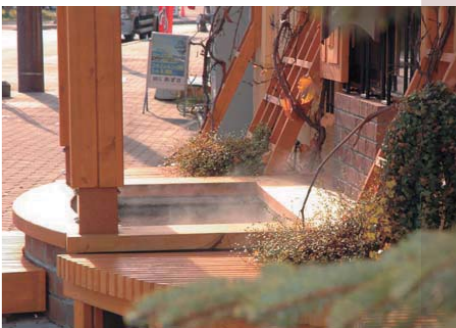


## 大西社長が 第1回 観光庁長官 表彰

2009  
■平成21年

2009年、観光庁は第1回

観光庁長官表彰を発表しました。これは、魅力ある観光地づくりや海外への日本の魅力発信など観光振興に尽くした人たちを顕彰するもので、大西社長は全国13人のうちのひとりに選ばれました。選考理由としては「満足度の高い顧客本位の旅館経営や旅館の再生に取り組むとともに食と健康、医療を組み合わせたヘルスツーリズムの実践に寄与した」ことが挙げられています。ちなみに北海道ゆかりの人では、旭山動物園園長の小菅正夫さん、映画「狙った恋の落とし方」を監督したフォン・シヤオガンさんも同時に表彰されています。



■PAN de PANの店先にある足湯  
「5つのしあわせの湯」

## ゼロカーボン プロジェクト スタート

2009  
■平成21年

環境にやさしいホテルづくりを目指すことから、平成21年から「ゼロカーボンプロジェクト」がスタートしました。第二次として、「あかん遊久の里 鶴雅」と鄙の座で温泉熱を利用した温熱供給システムと排熱回収ヒートポンプ冷暖房システムを導入化石燃料（重油）の削減とCO2排出量の削減事業を計画、経済産業省の「平成20年度中小企業に対するCO2排出削減量認証事業」が採択され、CO2削減方法論も「09温泉熱及び温泉排熱のエネルギー利用」が

## 大西社長、 「アイヌ政策推進 会議」の委員に 任命される

2009  
■平成21年

2009年、政府はアイヌ民族との共生をめざす「アイヌ政策推進会議」を発足。官房長官を座長に、加藤忠北海道アイヌ協会理事長はじめ5名のアイヌ民族代表と自治体や研究機関の代表など、14名の有識者委員からなり、大西社長はただひとりの民間人として任命されました。アイヌ文化の振興や伝統等の知識の普及・啓発、アイヌの人々の生活の向上を図るための施策を推進していく場となります。

経産省、環境省、農林水産省が事務を担当する国内クレジット認証委員会から認められました。また、新エネルギー・産業技術総合開発機構（NEDO）から「平成20年度温室効果ガス排出削減支援事業費補助金交付」の採択も受けました。さらに21年4月より稼動し、7月まで367tのCO2削減が、国内クレジット認証委員会より道内初の認証を受け、CO2の削減分は、京都議定書目標達成計画として「阿寒湖温泉クレジット」の名で、平成21年～24年分まで道内で初の売買契約を北海道電力と結びました。大西社長は「鶴雅グループの実践によって、今後はまち全体としても新方式の省エネ対策が可能となります。今後は化石燃料に頼らないホテルづくりに努めたい」と話しました。同年11月にはこの「ゼロカーボンプロジェクト」に対して北海道庁より北海道

省エネルギー大賞を受賞し、さらに翌年には北海道経済産業局より「北国の省エネ・新エネ大賞」で北海道経済産業局長賞を受賞。鶴雅と鄙の座の平成21年～25年3月までのCO2削減実績は7942t、年間平均1588tとなり「企業としては日本国内でも大きな削減量となつています。重油も年間75%削減となり経費の大きな削減ともなりました。このプロジェクトは鶴雅グループで第7次まで進み、電球のLED化や電気のデマンド管理なども行っています。



## 道央圏へ初進出 「しこつ湖鶴雅リゾートスパ水の調 オープン

2009  
■平成21年

旧支笏湖観光ホテルの買収を発表した2008年4月、道東地域をドメインとする鶴雅グループが初めて道央圏の支笏湖温泉に進出するという事で大きな注目を集めました。折しも、お隣の洞爺湖では7月7日から3日間、第34回主要国首脳会議いわゆる北海道洞爺湖サミットが開催され、世界の耳目が北海道に集まる時。サミット関連の予約もすでにいっぱい、現行施設のまま11月まで営業。その間にはリーマンショックにも見舞われましたが、改修工事は順調に進み、2009年5月に「しこつ湖鶴雅リゾートスパ水の調」としてオープンしました。その名の通り、このテーマは「水の癒やし力」。摩周湖に





も匹敵する透明度の高さを誇る支笏湖の自然から発想し、ラウンジには水琴窟を設けました。約30種類のミネラルウォーターが楽しめるアクアバー、バランスのよい食事に、温浴施設やエステ、ジムなどフィットネスプログラムも用意。室数を53室に抑え、美と健康に敏感な個人客にゆとり滞り滞りしていただくヘルスリゾートをめざしています。大西社長は大自然のなかでのアクティビティの可能性を指摘し、「手つかずの自然が残る支笏湖畔は、札幌にも近く、滞在型の高級リゾートとしての資質を備えている」と語っています。

◆2010年度  
JTBサービスマスター優秀旅館  
ホテル賞(中規模施設)

## 日本記者クラブで、 観光政策や 北海道の再生 について語る

2010  
平成22年

2010年6月、大西社長は日本記者クラブで講演し、東京と道東間の航空運賃が割高な点や、関西や中部間との路線が相次いで撤退している事情を説明。このままでは地域が死んでしまうとして、路線維持や運賃低減に向けた国の理解を求めました。一方で、地域の魅力を上させるための投資など自努力の重要性を力説しました。



## 東日本 大震災

2011  
平成23年

2011年3月11日。

それは、日本人にとって永遠に忘れることができない日となりました。14時46分18秒、マグニチュード9.0の巨大地震発生とともに10メートルを超える津波が東日本沿岸部一帯を襲い、東北、関東地方を中心に壊滅的な被害をもたらしました。死者・行方不明者合わせておよそ2万人、その被害額は内閣府の試算で16兆円から25兆円といわれます。東日本大震災と名付けられたこの大惨事をさらに深刻にしたのが、津波に襲われて全電源を喪失した東京電力福島第一原子力発電所の事故でした。炉心溶融(メルトダウン)にいたる「レベル7」は、チェルノブイリ原発事故に匹敵する最悪の原発事故となりました。大量の放射性物質による一帯の汚染

## 「定山溪鶴雅リゾートスパ森の詩」 オープン、ついに札幌進出

2010  
平成22年

「しこつ湖鶴雅リゾートスパ水の詩」オープンから1年にも満たない2010年3月、鶴雅グループは札幌市定山溪温泉の「ホテル新定山溪ゆらら」買収を発表。改修後の8月には「定山溪鶴雅リゾートスパ森の詩」として開業します。2000年の航空法改正から10年、道東地域と本州を結ぶ航空路線の縮小撤退という逆風のなかで、道東進出による立地分散の動きはますます加速度を増していきます。

ホテルのテーマは、その名の通り「森を歩く、森を感じる」約4.5ヘクタールという広大な敷地のなかに、露天風呂付きのコテージ、ペット同伴で泊れるドッグガーデン付客室など54室の客室をご用意しました。札幌の中心

は、その後の東北地域の復興計画において今日にいたるまで大きな障害となっています。

東日本大震災は亡くなられた方、被災された方はもちろんのこと、北海道観光にも深刻な打撃を与えました。阿寒湖温泉や川湯温泉など道東の観光地では海外客、道外客の宿泊キャンセルが相次ぎ、震災発生後1週間で6千件前後にのぼりました。特に海外客の場合、このころは列島全体が放射能で汚染されたかのような風評被害によって日本を敬遠する空気が強く、当面はほとんど予約を望めない状況となりました。鶴雅グループもまた、こうした事態に「花ゆう香」と「サロマ湖鶴雅リゾート」を3週間ほど休業して設備の改修・点検に充てることにし、4月1日に予定していた入社式も6月1日に延期するなどの措置を余儀なくされました。

## 講演で、地域と ともに築く 百年ブランド

2011  
平成23年

2011年1月、大西社長は道新オホーツク政経文化懇話会例会で「郷土力を生かした宿づくり・まちづくり」をテーマに講演しました。冒頭で阿寒湖温泉の厳しい状況を指摘しつつ、今後の活路として、滞在型観光へのシフトと中国を中心としたアジアマーケットの取り込み、という2つの道を提示。その上で、「地域とともに百年ブランドを作り上げる」という経営理念のもと、観光客が長期滞在したくなるまちづくりへの決意を表明しました。この前年には、中国のGDPが日本を抜いて世界第2位に躍り出し、その存在感は増すばかり。観光地としての受け入れ態勢づくりが望まれます。



部から車でわずか40分ほどの場所に、温泉と食事、森のなかの散策など、お年寄りから子どもまで広い層の個人客がゆつくりと楽しめるヘルスリゾートがひろがり。道東に美と健康を共通のテーマとする2館体制が整い「水の詩」と連動させて、北海道の新しいリゾートスパのかたちをつくっていきたい」と大西社長は意気込みを語っています。



■道東の深く濃い自然が、世界的な評価を受けました。

## ソフト、ハード両面で 長期滞在型プランを推進

100万人の宿泊客が60万人に落ち込んでも、ひとりで2泊、3泊と連泊していただければ宿泊数に変わりはない、と大西社長は常々語ってきました。周遊型団体旅行に代わって長期滞在型個人旅行の時代が来ることを早くから予見してきた社長は、東北大地震の影響で観光客が激減するなか、長期滞在客の獲得に向けた計画を実行に移します。ハード面では、「あかん遊久の里 鶴雅」「北天の丘 あばしり湖鶴雅リゾート」「サロマ湖鶴雅リゾート」など計43室を改修して電子レンジや包丁などを備え付け、お客さまが自炊して食事代を節約できるようにしました。ソフト面では、これまでの1人ずつの料金ではなく1室ずつの料金、いわゆるルームチャージ制を導入し、家族連

2011  
■平成23年

れなど長期で多人数であるほど割安になるように設定しました。震災というピンチを新しい時代へのチャンスとすることができると、業界でも注目の取り組みが始まりました。

## 愛犬とともに 楽しむ

## 「鶴雅レイク阿寒 ロッジトウラノ オープン

2011  
■平成23年

2011年、前年に購入した旧レイクスパたかだを改修した旧レイク阿寒ロッジトウラノをオープンします。室数は全10室、欧米で人気の朝食と宿泊だけによるB&B(ベッド&ブレックファースト)スタイルを採用。トウラノとはアイヌ語で「とも



に」という意味ですが、ペットとともに入り口から部屋まで入室、宿泊ができるのも大きな特徴です。何日も家を留守にして愛犬にさびしい思いをさせることはありません。家族とともに、ペットとともに、釣りやカヌーなど阿寒湖の大自然を満喫できる長期バカンス。鶴雅の、これからの時代に向けた旅の提案です。リーズナブルな価格設定で長期滞在志向の個人客にもお応えします。

## 阿寒湖、摩周湖、知床に、 ミシュラン3つ星

2011年、星の数で格付けするフランスのミシュランガイドのうち、日本の観光地にフォーカスした「ミシュラン・グリーンガイド・ジャポン」改訂第2版が発刊されました。調査員が1年かけて現地をめぐり、第一印象・本物の魅力・旅行のしやすさ・受け入れのクオリティなど9項目の基準で評価。その上で、「わざわざ旅行する価値がある」3つ星、「寄り道する価値がある」2つ

2011  
■平成23年

星、「興味深い」1つ星、と格付けします。その結果、阿寒湖と摩周湖、知床国立公園が最高の3つ星を獲得することができました。ほかにも阿寒湖遊覧船、雌阿寒岳、アイヌコタン、屈斜路湖など道東だけで18カ所に星がつき、あらためてこのエリアの観光資源の豊かさを日本はもちろん、世界に発信することになりました。

## ビン・カシワ作、 3つ星街道 ポスター

2011  
■平成23年

ミシュランの3つ星獲得を低迷脱却の起爆剤にしようと、阿寒、弟子屈、知床の3観光協会と、ひがし北海道観光事業開発協議会が共同でポスターを制作し、広くPRすることになりました。キャッチフレーズは、ずばり「ひがし北海道3つ星街道」デザインは釧路市在住の著名画家ビン・カシワ氏に依頼。鮮やかな色使いと氏独特のタッチによる祝祭的なポスターは、その後もこのエリアのPRに活用されています。



## 阿寒湖温泉 創生計画 2020、 スタート

2011  
■平成23年

NPO法人阿寒観光協会まちづくり推進機構(大西雅之理事長)は、2011年度総会を開き、「阿寒湖温泉創生計画2020」(ビジョン2020)をまとめ10年計画で推進することを確認しました。主な内容は、滞在型観光をめざし阿寒湖温泉地区のブランド化と環境に配慮したまちづくりを進めること、そのためにも行政や関係機関との連携を密にすることなどが謳われています。



## 「鄙の座」に、 ミシュランの 最高評価！

2012  
■平成24年

2012年、「ミシュランガイド北海道2012特別編」が発刊されました。北海道版は東京、関西につづく日本国内第3弾で、飲食店475軒と宿泊施設224軒を掲載しています。レストラン・飲食店が星の数で格付けされるのに対して、旅館・ホテルは「適度に快適」1、「快適」2、「非常に快適」3、「最上級の快適」4、「豪華で最高級」5、と5段階評価。そのなかで「あかん鶴雅別荘鄙の座」は道内でわずか4軒の最高評価5を獲得することができました。2004年開業





東日本大震災は半年が過ぎても、阿寒湖温泉に深刻な経済的余震をもたらしました。2011年9月、観光ホテルチェーンのカラカミ観光は震災後も回復しない客足にホテルエメラルドの鶴雅グループへの売却を発表します。「あかん遊久の里鶴雅」と隣接するホテルエメラルドは地上9階・地下1階、206室の大型施設。大きな灯が消える地域全体への影響を憂慮した大西社長が購入を決意したことにより、2、3階をスパゾーンに大幅改造し、さらに2つのホテルを1階ギャラリブリッジで結び、翌2012年「あかん湖鶴雅リゾートスパ鶴雅

ウイングス」としてオープンします。タンチョウが両翼を広げたような姿のウイングスは、鶴雅側の準和風テイストに対して、もう一方の旧エメラルド側はモダンなインテリアのなかにもアイヌ文化の土着的な香りが色濃く漂います。そのシンボルがアイヌ民族を代表する木彫作家・藤戸竹喜氏が制作した「カムイ・ニ」(神の木)です。北米先住民のトーテムポールを思わせる、高さ3メートルの木像はロビーで圧倒的な存在感を見せています。そこには、阿寒の郷土力を生かした「温泉リゾートの新たなモデル」を表現することによって、地域のピンチをチャンスに変える強いメッセージが込められています。あるインタビューのなかで大西社長は「新しい絵を描ける施

加し、CO<sub>2</sub>削減量の売却益の半額を東北に寄付しています。さらに、第64回さっぽろ雪まつりカーボンオフセットキャンペーンに参加するなど、環境問題に積極的に向き合う会社という評価をいただきました。

**ゼロカーボンプロジェクトに、  
栄誉つづく**  
■平成23年

2011年、鶴雅グループは日本政策投資銀行による環境格付けを取得しました。これは、企業の環境への取り組みに応じて4段階に格付けし金利を優遇するもので、鶴雅はホテル・旅館業界で全国初の最高Aランクに格付けされました。同行の橋本哲実北海道支店長から認定証を贈られた大西社長は、優遇金利による2億円の長期低利融資を受け、今後の省エ



と。冬期間には寒さで鑑賞が困難だった屋外での「イオマンテの火まつり」や、「アイヌ古式舞踊」「人形劇」なども快適な室内で二年中見られるようになります。とりわけ「アイヌ古式舞踊」は国の重要無形民俗文化財指定であり、ユネスコ世界無形文化遺産に登録された貴重なもの。観光客はここで、木彫や衣装などの静的なアートだけでなく、激しくダイナミックな顔も併せ持つアイヌ文化の深みを体験することでしょう。



という短い歴史にもかかわらず、「鄙の座」ブランドは着実に確立されつつあります。鶴雅グループではこのほか「あかん遊久の里鶴雅」4、「北天の丘あばしり湖鶴雅リゾート」4、「屈斜路湖鶴雅オーベルジュSORA」4、「しこつ湖鶴雅リゾートスパ水の舘」3、「定山溪鶴雅リゾートスパ森の舘」3、「サロマ湖鶴雅リゾート」3、「阿寒の森鶴雅リゾート花ゆう香」2、と当時の全施設が軒並み高い評価をいただき、スタッフにはなよりの励みになりました。

「あかん湖鶴雅リゾートスパ  
鶴雅ウイングス」がオープン  
2012  
■平成24年



■藤戸 竹喜氏による「カムイ・ニ」(神の木)

「定山溪  
鶴雅リゾートスパ  
森の舘」も  
ゼロカーボン  
2011  
■平成23年



鶴雅グループは、環境にやさしい先進的な取り組みとして各界から高く評価されてきた「ゼロカーボンプロジェクト」をさらに二歩進めます。「あかん遊久の里鶴雅」「鄙の座」につづき、2011年には定山溪の「森の舘」でも温泉熱を利用した温熱供給システムによる省エネルギー事業として、高温の温泉熱を熱交換で暖房・給湯に利用し、温泉排水保有熱でロードヒーティングにも活用。2014年3月末での3年間で1519tの二酸化炭素(CO<sub>2</sub>)を削減し、重油コストも削減できました。また、経済産業省がはじめた「東日本大震災復興支援型国内クレジット活用スキーム」に参

加し、CO<sub>2</sub>削減量の売却益の半額を東北に寄付しています。さらに、第64回さっぽろ雪まつりカーボンオフセットキャンペーンに参加するなど、環境問題に積極的に向き合う会社という評価をいただきました。

ゼロカーボン  
プロジェクトに、  
栄誉つづく  
2011  
■平成23年

2011年、鶴雅グループは日本政策投資銀行による環境格付けを取得しました。これは、企業の環境への取り組みに応じて4段階に格付けし金利を優遇するもので、鶴雅はホテル・旅館業界で全国初の最高Aランクに格付けされました。同行の橋本哲実北海道支店長から認定証を贈られた大西社長は、優遇金利による2億円の長期低利融資を受け、今後の省エ

ネ事業の資金に充てるとしています。2012年には財団法人新エネルギー財団より2011年度新エネ大賞「資源エネルギー庁長官賞」を受賞しました。同賞は経済大臣賞に次ぐ賞で、ゼロカーボンプロジェクトが評価され全国38件のなかから選ばれました。さらに、2012年には第10回日本環境経営大賞のCO<sub>2</sub>削減部門で最優秀賞にあたるパール大賞に道内企業で初めて選ばれています。



平成23年度 新エネ大賞 表彰式



## 北海道新幹線開業を見据え、 「ニセコ昆布温泉鶴雅別荘 李の抄」 オープン

2013  
平成25年

鶴雅グループの急速な開業ラッシュを危惧する声に対して、大西社長は「北海道には個人客をゆつたりと迎えるタイプの宿はまだまだ足りない」と常々言ってきました。その言葉通り、支笏湖、定山溪につづいて、道央圏3カ所目はニセコに進出。いよいよ「阿寒の鶴雅から北海道の鶴雅へ」というビジョンがくつきりとしてきました。2012年にニセコ昆布温泉の「ホテルあしりニセコ」を購入、翌2013年に「ニセコ昆布温泉鶴雅別荘 李の抄」としてオープンします。ホテルのテーマは、大人の個人客が別荘のように何日もゆつたりと過ごせる宿であること。そのため2室を1室に改造、54室あった客室を露天風呂付きや展望風呂付きも含む25室にまで絞り込み、各室スペースをゆつたり取りました。暖炉のあるラウンジ、地場産を使った創作料理など、すべてにワンランク上の宿づくりをめざしています。ニセコは、冬はパウダースノーのスキー、夏はゴルフと、日本のなかでも第1級のリゾートエリア。

2015年度末の北海道新幹線新函館開業に伴い観光客の増加も予想され、そのための布石の一手でもあったことは言うまでもありません。



## 80周年目の、阿寒ルネサンス

2014  
平成26年

2014年は阿寒のメモリアルイヤーでした。阿寒国立公園は、国内初の国立公園誕生の年、1934年に指定されてから80周年を迎えました。それから20年後の1954年に阿寒湖温泉街の一角に誕生したアイヌコタンも60周年を迎えました。さらに、その2年前の1952年にタンチョウとマリモが国の特別天然記念物に指定されており、これも60周年を迎えたばかりです。

1月には北海道新聞釧路支社主催で「阿寒湖アイヌコタン60年」の座談会が鶴雅ウイングスで行われました。コタンに住む志富利「さんらアイヌ民族代表4人と前田三郎前田一歩園財団理事長、本田優子札幌大学副学長、それに当社から黒滝博常務が出席。前田光子さんの勧め

でアイヌコタンを創設したいきさつから「まりも祭り」や往事の暮らしぶり、アイヌシアター「イコロ」への期待など話題は次から次と絶えませんでした。

5月には「阿寒国立公園指定80周年 これからの展望」と題した記念シンポジウムがアイヌシアター「イコロ」で行われました。パネリストのひとりとして出席した大西社長は「アイヌ文化やマリモ、タンチョウといったすごい資源をどれぐらい磨いてきたか反省している」としながら、「世界にこの地域の名前を知ってもらうには『マリモの阿寒湖』と『霧の摩周湖』のブランドを結集しなければならぬ」と持論を展開。「阿寒・摩周国立公園」への名称変更をこれからの課題として訴えました。



## 大西社長、 釧路商工会議所 副会頭に就任

2013  
平成25年

釧路商工会議所は任期満了にともなう役員改選で、大西社長を2013年11月から副会頭に充てることを決めました。任期は3年。すでにNPO法人阿寒観光協会まちづくり推進機構理事長など数々の公職に就いており、さらに今回は釧路経済を牽引するという新たな重責が加わることになりました。



## 札幌中心部に 「鶴雅グループ」 札幌事務所 開設

2014  
平成26年

支笏湖畔から定山溪、ニセコと鶴雅グループの広域展開が加速するにつれ、道央圏における拠点の必要性が高まってきました。このため2014年3月、インターネット予約に対応するネット事業部を中心としたオフィスを札幌市中央区に開設。拡大する業務にスピーディに対応できる体制を整えました。





### 阿寒で育む おもてなし

北海道の雄大な自然を、阿寒湖を望むリゾートホテル「あかん湖鶴雅リゾート」が提供するおもてなしは、阿寒の自然を大切にし、その魅力を最大限に引き出すことに努めています。阿寒湖の自然を大切にし、その魅力を最大限に引き出すことに努めています。阿寒湖の自然を大切にし、その魅力を最大限に引き出すことに努めています。

鶴雅グループ社長



おおにし まさゆき 大西 雅之 さん



「競争しない個性」質を追求  
アイヌ文化敬い地域づくり

阿寒湖を望むリゾートホテル「あかん湖鶴雅リゾート」が提供するおもてなしは、阿寒の自然を大切にし、その魅力を最大限に引き出すことに努めています。阿寒湖の自然を大切にし、その魅力を最大限に引き出すことに努めています。

2014年8月4日掲載

全5回シリーズを、142Pに全文ご紹介しています



北天の丘 あばしり湖鶴雅リゾートで行われた、井山裕太本因坊と伊田篤史八段による第69期本因坊決定戦第3局



あかん湖鶴雅別荘 鄙の座で行われた、羽生善治王位と佐藤康光棋聖の対局

## 鶴雅の宿で行われた、囲碁・将棋対局

2014年6月4日、5日の2日間、井山裕太本因坊に19歳の伊田篤史八段が挑戦する第69期本因坊決定戦第3局が「北天の丘 あばしり湖鶴雅リゾート」で行われました。前夜祭では関係者約60人が出席するなか、水谷洋「網走市長のあいさつ」の後、大西社長が「最高の対局になるよう、できる限りのおもてなしをお願いします。」と述べました。

前年の2013年7月には、井山裕太本因坊に高尾紳路九段が挑戦する第68期本因坊決定戦が「あかん湖鶴雅別荘 鄙の座」で行われています。「鄙の座」では2005年7月にも、将棋の羽生善治王位に佐藤康光棋聖が挑戦する第46期王位戦の挑戦手合七番勝負第一局の対局が行われています。伝統と格式を重んじる囲碁将棋タイトル戦の会場に選ばれたということ、当時開業1年に満たない旅館としては異例の荣誉に浴しました。

2014 平成26年

## 日本経済新聞「人間発見」シリーズに、大西社長登場

ロングインタビューをもとに構成された記事は、2014年8月4日から8日まで5日間連続で日本経済新聞全国版「人間発見」シリーズに掲載されました。テーマは、「阿寒で育む おもてなし」大西社長は、大西家のルーツをたどるところから始まり、両親でもある先代社長と先代会長の思い出、大手旅行代理

店からの送客停止通告を経てサービス最優秀旅館ホテルを受賞するにいたる企業努力、アイヌ文化と共生する阿寒の郷土力、さらに道央圏への進出まで航空法の改正によって苦境に陥った道東地域の再生について、北海道全体のこれからの観光振興についても目配りをしています。

2014 平成26年



「あかん湖鶴雅リゾートスパ リゾートスパ 鶴雅ウイングス」を分館

## 「あかん湖鶴雅リゾートスパ 鶴雅ウイングス」を分館

「あかん湖鶴雅リゾートスパ 鶴雅ウイングス」という双翼の館は、巨艦ホテルゆえのオペレーションの難しさがありました。鶴雅の命であるおもてなしの質をさらに高めるために、2014年4月1日から「あかん遊久の里 鶴雅」と「あかん湖 鶴雅ウイングス」という2館に分館。それぞれの館が身軽になった分だけスピード感をもって、よりお客さまの身近で、よりきめ細かなサービスをめざすことになりました。

2014 平成26年

## 神に、先人に、感謝をこめてカムイノミ

2014年7月、第1章の冒頭にも登場した「イヤイライケレ(ありがと)の火碑」の前で、この夏もカムイノミ(神への祈り)が厳かに執り行われました。鶴雅グループの恒例行事として役員・従業員70人あまりに加え、この日は阿寒アイヌ文化知的所有権研究会の会員の方々も参加。司祭主の西田正男さんをはじめアイヌ民族の代表が集い、先人への感謝と供養、お

2014 平成26年



客さまへの感謝、社員の安全などを祈願しました。アイヌの伝統衣装を身にまとった大西社長は「多くの方々が力を注いでくださった上に今のホテルがある。感謝したい」と述べました。



2015年、鶴雅グループは  
おかげさまで創業60周年を迎  
えます。大西社長はよくダーウ  
インの言葉を引用します。「生  
き残るのは強いものでも賢いも  
のでもない。変わるものだけ  
である」鶴雅グループもまた、  
1987年の大手旅行代理店の  
「送客停止通告」以来、「鶴雅  
2000プロジェクト」を経て  
道央圏進出へと変化に変化を  
重ねて今日に至りました。

周遊型団体旅行から、長期  
滞在型個人旅行の時代へ。北海  
道新幹線の開業年度とも重な  
った鶴雅のメモリアルイヤーは、  
観光のかたちが大きく変わる  
節目のときでもあります。政府  
は訪日外国人（インバウンド）  
3000万人をめざすビジョン。  
ジャパンキャンペーンを立ち上  
げ、東京オリンピックが開催され

る2020年までには2500  
万人のインバウンドを実現した  
いとしています。「北海道ではそ  
の10分の1にあたる300万人  
の外国人を誘致することを目  
標に動き始めています。いまか  
ら外国の文化や言葉、習慣など  
を理解しておもてなしの準備  
を始めるべきです」と語る大西  
社長は、すでに鶴雅グループで  
も外国人客の比率がいまの10  
%から20%以上に高まること  
を見据え、「鶴雅インターナシヨ  
ナル宣言」を発表。

OGGR (Overseas Guest Rela-  
tions 通訳サポートカード)によ  
る外国人サポートプログラムを  
用意するなど受け入れ態勢を  
整備しています。

一方、変わらないのは、神秘のマ  
リモを抱く阿寒湖の豊かな自  
然とアイヌの伝統文化です。

## 変わるもの、変わらないもの

2015  
■平成27年

## 札幌の中心部に、 「鶴雅ビュッフェダイニング札幌」 オープン

2014  
■平成26年

2014年8月、鶴雅グルー  
プは直営レストラン出店という  
新たな顔を披露して注目を集  
めました。北海道最大の消費人  
口を持つ札幌、その中心も中心  
である道庁前の札幌三井J P  
ビルディングの「赤れんがテラス」  
に「鶴雅ビュッフェダイニング札  
幌」をオープンします。じつは大  
西社長は、その2年前にビル主  
の三井不動産から出店の打診  
を受け、半年あまりも迷ってい  
たといいます。大型ホテルのビ  
ュッフェや多くのレストランがひし  
めく激戦区で、私たちは果たし  
てやっつけていけるだろうか？ そし  
て、答えはイエスでした。鶴雅の  
ビュッフェらしく北海道の新鮮な  
食材をベースに、料理はオープン  
キッチンで作りたてにこだわり、

にぎりたての寿司、羽釜で炊い  
たごはん、石窯ピザなどもご用  
意。連日500人前後のお客さ  
まが訪れ、鶴雅という名前がこ  
こでも広がっていることを実感  
しているといえます。レストラン  
事業担当の大西希取締役は  
「旅館である原点に帰り、和食  
を中心にしました。鶴雅グルー  
プの食の魅力が大勢の皆さんに  
アピールできれば」とこれからの  
抱負を語っています。



## 阿寒湖温泉の 入湯税が 100円 増額に

2014  
■平成26年

2014年9月、釧路市では  
阿寒湖温泉の入浴客から徴収  
する入湯税を、一部大手ホテルに  
限定して現行の150円から  
100円増額することを決定、  
2015年から実施されるこ  
とになりました。入湯税の増額  
は先に、阿寒観光協会まちづく  
り推進機構（大西雅之理事長）  
など阿寒湖温泉の観光関連3  
団体が、まちづくりのための安  
定財源を求めて要望していたも  
の。年4800万円の増収分は  
基金として積み立てられ、阿寒  
フォレストガーデン整備事業、景  
観整備事業、マリモ再生事業な  
ど温泉街の集客増に向けた事  
業の財源に充てられることにな  
りました。

世界でオンリーワンの個性を  
持つ阿寒の地にこそ鶴雅グルー  
プの原点があり、めざす百年ブ  
ランドの未来があります。

## 創業60周年目の、 イランカラプテ！

イランカラプテとは、アイヌ語  
で「あなたの心にそっと触れさ  
せてください」という意味を持  
ち、「こんにちは」という挨拶の  
言葉になります。今日では北海  
道観光キャンペーンのキーワード  
になっています。この地にあるこ  
とを喜び、どこの国の人であれ  
この地を訪れる人を心をこめて  
おもてなしする。それがイラン  
カラプテの精神であり、これから  
も変わらずに鶴雅グループ全員  
が胸に抱くCredo（信条）です。