

## 変わつていくものと変えてはいけないもの

鶴雅グループ60周年、おめでとうございます。マーケティングコンサルタントの藤村正宏です。50周年の記念誌に書かせていただいたのが、ついこの前のことのように思えます。時が流れるのは、本当に早いですね。

私が鶴雅さんの仕事を最初にさせていただいたのが2001年。もう13年が過ぎました。販促や広告のアドバイス。売店や通信販売の売上向上施策。Facebookなどのソーシャルメディアの活用法。そして、対象にした「阿寒アカデミー」の講師。たくさんの方の楽しい仕事をさせていただきました。

この10年で、世の中は大きく変わりました。大量生産や大量消費の時代は去り、消費者の意識も多様化していました。人々はスマホを片手にSNSで友達と交流するようになり、新聞やTVを見る時間も少なくなっています。当然企業活動やマーケティングも時代に合ったものに変えて

いかなければなりません。そうしなければ支持されなくなってしまうからです。一方では変えてはいけない本質もあります。本質とは基本になる「真理」です。

鶴雅グループは世の中の変化に順応しています。変わるところは変わり、変えていけないところは変わらない。

たとえば、10年以上から鶴雅グループ社長の大西さんがおっしゃっている「他と戦わない価値」。独自の価値を作りだし、それを伝えていく。無論競争をするのではなく、ともに協力、協調して発展していく。その考え方はずっと変わつていません。それはきっと観光ビジネスの「真理」だからだと思う。

阿寒湖で自分のホテルだけ発展していくも、他がどんどん衰退していくは、阿寒湖 자체の魅力がなくなってしまう。そうしたら、結果的に自分のクビを絞めることになります。魅力がなくなつた観光地には人は集まつ

できません。他のホテルや会社と協調して、阿寒湖をより魅力的な観光地にしていく。それが結果的に自社も阿寒湖も、ひいては北海道の観光がより輝いていくという考え方。そういう思想で経営をしています。

それは、どんなに時代が変わつても変わらないことでしょう。自分の利益だけを考えるのではなく、ともに繁栄していく。これは観光業の「真理」です。というより、すべてのビジネスの真理かもしれません。

これから70周年、80周年、100周年と繁栄していくことを祈念しています。このたびは、60周年、本当におめでとうございます。



PROFILE

明治大学文学部園芸学科専攻卒業。

「体験を売る」という実践的マーケティング手法「エクスペリエンス・マーケティング」を提唱。講演やセミナーは、年間100回を超え



## 「鶴雅」という縁に結ばれて

小原流雅号(豊則)  
裏千家茶名(宗里)

井上 則子 氏

阿寒グランドホテル創立六十周年を

迎えられますことに心よりお慶び申し上げます。私が茶道・華道の講師として阿寒グランドホテルにご縁をいただきましてから二十有余年になるのでしょうか。阿寒グランドホテルが新たなる再建に向け別館鶴雅を建築中の時でした。

和風旅館として必要なマナーを従業員に指導していただきたいとみさを女将と大石専務(当時)が旭川の我が家を訪ねて下さいました。それを「縁に私の鶴雅通りが始まりました。

茂子会長をはじめ、みさを女将と歴代の女将にお世話をになり微力ながら共に鶴雅グループのおもてなしを築いてまいりました。現在は小山あき女将のご指導の下に鶴雅のおもてなしを理想に近づけるために社員と共に努力いたしております。

振り返りますと鶴雅でふれあった多くの人びとの思い出が走馬灯のよう思い出されます。特に茂子会長には、方ならぬご厚情をいただきました。社員のみなさんに「お母さん」の愛称で親しまれており、親元を離れてホテルで働くいる若い社員には励ましの言葉をかけていらっしゃいました。その方達はどん

なに励みになった事でしようか。私にも優しくお付き合いくださり自宅へ茶道のお稽古にも伺わせていただきました。そのような中でお母様のお友達に「鶴雅のお花の先生」と紹介して下さりました。お友達のホテルにお花をプレゼントしたいと活けこみを頼まれる事もありました。又、お母様がお友達と会食されました。お母様がお友達と会食する時同席させていただく事が有り、私はその時のために少し上等な着物を備え持つて行つたものです。お母様は「鶴雅の先生らしく地味目の着物が良いですよ」とアドバイスをくださいました。

ある時、約束してくださったことがありました。「阿寒湖の向う岸に、舟でしか行けない処だけ春になるとピンクの花が咲き始める」と、この約束を想い出します。今は、ご主人様やお母様のお友達と一緒に阿寒湖の天国のような花園に遊びに来ていることでしょう。

今年二月、鶴雅グループの社員全体



PROFILE

本部評議員

一般財団法人小原流本部

教授会運営委員

一般財団法人小原流

旭川支部支部長

旭川文化連盟華道協会



PROFILE

一般財団法人小原流

本部評議員

一般財団法人小原流本部

教授会運営委員

一般財団法人小原流

旭川文化連盟華道協会