

人材育成に敬意を込めて

鶴雅グループが創業60周年を迎えられましたことを、心よりお慶び申し上げます。また、日頃より本学の教育研究に温かいご理解、ご協力をいただき、感謝する次第です。

貴グループは、昭和30年に日本を代表する観光地阿寒湖に株式会社阿寒グラントホテルを創業され、北海道観光の発展並びに宿泊業の進化に貢献されてきました。特に、「あかん遊久の里鶴雅」の開業は北海道の宿泊施設を新しいステージへ導く第一歩となりました。革新的経営の考え方の下での施設、人的サービスの高度化、IT化といった基軸の導入は宿泊

客の要求に最大限に応え、満足度を向上させるものとなりました。そして、それらは北海道の宿泊施設全体のイ

メージを好ましいものに変え、といった効果も生み出しました。

その後も貴グループは各観光地の風土を活かし、観光の多様化に対応するスタイルの宿泊施設を順次開業されました。阿寒湖の「あかん鶴雅別荘鄙の座」は人々の心の故郷をテーマにしたグレイドの高い宿泊施設で落ち着き、やすらぎ、静けさを求める人たちに支持されています。また、「トウラノ」は家族の一員であるペットと一緒に泊まれ、アウトドアを求める人々に好まれています。「Sora」は屈斜路湖の自然を背景に食を楽しむ人たちから選ばれています。

このように貴グループは常に市場の動向を捉え、経営的視点でそれを分析しビジネスとして萌芽させ、成長さ

せるといった二連の事業活動を実践されています。この間、経営を支える人材育成に関しては大なる努力をされ、多くの事業所においてキーマンを中心として陣容が整えられたことと思えます。加えて、次代を担う若手の育成にも力を注がれました。それらが北海道観光の発展にも繋がっていると考えております。

創業の地の人々、文化を大切にされ、それを後生まで伝えることを重視されている姿勢は企業として誇れることだと考えます。今後も貴グループの企業文化、価値のさらなる発展を祈念いたします。



学校法人札幌国際大学
学園長

和野内 崇弘氏

10年後にはアジアの頂点を!

平成14年6月、全国の旅館・ホテル業界に衝撃が走った。客室数250超の大規模ホテル「あかん遊久の里鶴雅」が、JTB加盟の全国4600軒の頂点、「サービス最優秀旅館ホテル日本」に輝いたからである。北海道は「自然一流、施設二流、料理三流、サービス四流」と揶揄され続けてきただけに、これは北海道の観光発達史に於いてまさに「事件」であった。

その数年後に始まり、現在に至る本格的な「インバウンド（訪日観光）時代」に、北海道が本州の先進観光地と伍して競える可能性を示唆してくれたことを考えると、更に大きな意味を持つものであった。

だが正直言って、道東の施設が日本一の評価を得たことに当時、私は半信半疑だった。「どのようにして従業員の心を掴み、顧客満足度を高める方向に想いを向けることが出来たのだろうか?」。業務コントロールシステム・品質管理システムなど、I

Tや機器類活用システムを駆使しているといっても、その先にあるのは顧客の「こころ」なのだ。不思議でならなかった。

大西雅之社長に初めて鶴雅の館内を案内されたのはその数年後。従業員よりも先に声を掛け、しかも腰が低く、眼差しが優しい。決定的だったのはご自宅に招かれた際、中国から来ていた研修生に対する思い遣りのある接し方を間近に見て、「これは違う!」と鶴雅に対する疑問の全てが氷解した気がした。

旅行作家として、観光学の専門家として多士済々な経営者と接する機会に恵まれてきたが、相手を和ませる包容力をもつ経営者は「由布院 玉の湯」の溝口薫平さんと双壁だろう。誰もが惹き付けられるあの笑みは「高校時代からのもの」と同窓生から聞いたことがある。天性のサービスの申し子なのである。

これまでの「鶴雅」が得た成

果はグループ企業の枠を越えて、道内にも着実に拡大している。北海道は顧客満足度全国一の地位を築きつつあるのだ。インバウンドの爆発的な北海道人気などもその証左のひとつだ。鶴雅が獲得した自信が、北海道の誇りとなり、ポテンシャルを顕在化したのである。

「郷土力」は大西社長のお好きな言葉である。この言葉の響きこそが、鶴雅の源泉であろう。「国際化と地域性は同義語である」というのが私のかねてからの持論だ。この点でも大西社長の郷土力と価値観を共有できる。

次の10年、創業70周年を迎えられる時には、北海道がアジア観光の頂に立つことは決して夢ではない。なぜなら、鶴雅グループの人財が飛躍的に育ちつつあるからだ。楽しみがまた増えた。



旅行作家
モンゴル国立医科大学教授・医学博士

松田 忠徳氏