

鶴雅グループ

「地の物語」を森と湖の国、北海道から全国へ届ける

おもてなし経営のポイント

- ❖ 「郷土文化」により「本物の個性」を磨く
- ❖ 旅館は「商売」ではなく、地域で行なう「まちづくり」



経営理念と企業文化

阿寒グランドホテルが母体の鶴雅グループは、北海道東エリア、サロマ・オホーツクエリア、中央エリアに多数のホテル、旅館を展開している。いずれも、国立・国定公園内の豊かな自然を背景にした立地で、それぞれの「地の物語」を提供している。鶴雅グループは、「おもてなし経営」の原点は、顧客の喜びだと考える。自然への感謝の気持ちとおもてなしの心を大切に、さまざまな旅の目的に合わせて顧客が楽しめる個性的な宿づくりをしている。

代表取締役社長の大西雅之氏は、リゾートホテルを単なる商売と考えていない。地域全体でつくっていく「作品」だと考えているのだ。リゾートホテルでは、顧客に宿自体を満足してもらうことに加え、その地域にもいかに満足してもらえるかが重要となる。そのように考えると、「宿のおもてなし」は、ともに宿づくりをするスタッフから始まり、町のさまざまな事業者へと波及して、町に顧客を迎えるみ

なの喜びにつながっている。そのため、リゾートホテル運営においては地域との協力が非常に大事なポイントになる。

鶴雅グループが目指すのは、北海道観光のブランド力向上と地域活性化に貢献し、100年ブランドを創造することである。これを実現させるために、「100年ブランドの創造」、「競争しない個性をもつこと」、「システムとしての顧客満足づくり」の3つを企業理念に掲げた。他社と競争せず、自分たちのアイデンティティを保てる宿づくりを行なっている。地域の持っている『郷土力』を生かしているのだ。

例えば、2012年にリニューアルオープンした鶴雅ウィングスは、阿寒湖とアイヌ文化をテーマにし、いにしへの文化を継承しつつ、進化を続けている。食事は地産食材を基本に、素材本来の味、旬を生かした北海道料理をふるまう。さらに、ロビーにはアイヌの文化を象徴する彫刻が並び、地域の有志がアイヌの人々に伝わる話を語る「語り部の夕べ」を開催している。

このように、地域の持つ固有のテーマ

を宿に盛り込む方法で、各施設のコンセプトづくりを進めている。自然と文化が織りなす、その地ならではの物語をつくり、顧客をおもてなしする。ゆくゆくは、海外にも日本のおもてなしを展開していきたいと考えている。

講演者紹介



鶴雅グループ
代表

大西 雅之氏

1955年北海道釧路市生まれ。東京大学経済学部卒業後、三井信託銀行入社。1981年 阿寒グランドホテル入社。その後「JTB サービス最優秀旅館ホテル日本一」(2002年)になり、現在の鶴雅グループ躍進の土台となる。1989年、同社社長に就任。北海道観光の顔である。

会社概要

- ・法人名: 鶴雅グループ
- ・代表者: 大西 雅之 代表
- ・所在地: 北海道釧路市阿寒町阿寒湖温泉4-6-10
- ・設立年月: 1956年3月創業
- ・事業内容: ホテル業経営、飲食店経営、土産品の販売、旅行代理店経営
- ・社員数: 650名
- ・ホームページ: <http://www.tsurugagroup.com/>