

その1

豊かな森と水の環境を生かし
一人ひとりが違う時間を過ごす
体験型のラーニングリゾート



ゆと森倶楽部

法人名 株式会社 一の坊リゾート

業種 ホテル・旅館業

代表者名 たかはし 高橋 せいたろう 征太郎

創業年 平成21年

所在地 宮城県刈田郡蔵王町遠刈田温泉上の
原128

従業者数 36人

電話 0224・34・2311

URL <http://www.yutomori.com/>



「ゆと森倶楽部」の外観

◆蔵王の自然を満喫するロケーション

宮城県と山形県の県境にそびえる蔵王連峰を西に望む蔵王町。紅葉が美しい山岳道路・蔵王エコーライン、頂上のお釜と呼ばれるエメラルドグリーンの火口湖が有名な観光地です。そして、四百年前、伊達政宗公が金を採掘した時に湧き出したと伝わる遠刈田温泉とおがったがあります。

「ゆと森倶楽部」は、東北新幹線の白石蔵王駅からバスで約五十分、仙台市からは車で一時間ほどの距離にあります。遠刈田温泉街から少し離れた高原で、広大な敷地には自然林が茂り、その間をぬって沢が流れています。まさに深い森の中に佇む高原のリゾートホテルです。桜並木のアプローチを歩いて、玄関に入ると大きな暖炉があるラウンジ。秋からは薪を焚いた炎が温かく迎えてくれます。窓から眺める中庭は美しく、ウッドデッキでつながる焚き火ガーデンではライブが催されます。ゆったりと時間が流れる空間演出が心地よいホテルです。



洋風に改装した客室

◆既存物件を取得してリニューアルオープン

「ゆと森倶楽部」の建物は以前、雇用促進事業団（現独立行政法人雇用・能力開発機構）が建設した「蔵王ハイツ」という公共の宿でした。平成十五年に売却に付され、民間企業が取得してそのまま営業していたものの、その後倒産。再び競売にかけられ、平成十九年十二月、「株式会社 一の坊リゾート」の親会社である今年創業六十周年を迎えた「株式会社 一の坊」が落札しました。「株式会社 一の坊」は、「作並温泉 ゆづくしの宿 一の坊」「松島温泉 湯元一の坊」「温泉山荘 だいこんの花」のほか、飲食店二店舗を経営しています。

施設は、敷地が約四万二千坪で、散策できる自然林が半分を占め、建物は三階建て延べ三千二百坪ほど。客室のほか、一周一・二キロメートルの遊歩道、大ホール、五つのセミナールーム、階段教室、カラオケルームなどがあり、四面のテニスコートやグラウンドも備えています。

その後一年ほどは「蔵王ハイツ」として営業を続けましたが、平成二十一年四月に



「遊学ハウス」の内部

「株式会社 一の坊リゾート」を設立。一階の客室部分を洋間に改装して「木もれび離れ館」とし、中庭にウッドデッキと焚き火スペースを設けました。そして同年六月、本館から徒歩二百歩の自然の沢と緑あふれる場所に、ヨガや料理教室などセミナー施設として利用できる「遊学ハウス」と「溪流野天風呂 川の湯まる／しかく」を新設して「ゆと森倶楽部」としてグラウンドオープンとなりました。

◆自由に過ごす泊食分離の ラーニングリゾート

「蔵王ハイツ」取得後は、施設をもっと生かすことを目指す模索の日々が続きました。

従来は地元の老人会や企業の研修、宴会などの団体客がメインでしたが、昨今は、個人客、グループ客が増え、宴会をとまなう団体客は少なくなっています。「ゆと森倶楽部」の経営を預かる専務取締役の高橋弘行さんは「旅館業に求められるのは『活力とやすらぎ』。やすらぎは、温泉に入ったたり景色を



「ゆと森倶楽部」について語る
専務取締役の高橋弘行さん

眺めたりして自然に得られる。活力は、施設に来て新たな驚きや元気を得ること。そこで『体によい食事』『適度な運動』『心から楽しむ』の三つのポイントに絞りました」と語ります。

具体的にどういう形にするか、お客様が何を求めているのかについて、若い従業員を中心に議論を重ねました。研修室などは場所貸しだけでなく、自分たちで企画した講座も開催する、食事は地元の野菜をメインにしたヘルシーなメニューにするという方向性が決まりました。活力を求めめるお客様に、生き生きと学び、楽しんでもらうというサービスです。また、お客様がそれぞれ好きな過ごし方ができるよう、宿泊と食事は別料金とし、宿泊料は一泊につき、和室五人利用で一人四千元から、ガーデンテラス付きスイート二人利用で一人一万五千元まで、など幅広い設定です。一人旅の女性のために四人で使うシェアルーム（相部屋）も一人四千八百円とお得な価格です。

◆ゆと森倶楽部ならではの遊学プログラム

企画は、ホテルまで足を運んで受講したいと思えるものを目指し、宿泊してこそできる、



遊学プログラムのヨガ（左）とホースピクニック（右）

また森の環境を生かす内容を常に考えてさまざまに試しています。「従業員みんなが思いついたことを試行期間を設けて行い、お客様が喜んで下されば継続、不評であればやめるといった具合で、トレンドを探しながら実施していきます。企画書を書いて稟議りんぎに回してなどといったことはありません。すぐやってみるのが一番です」と高橋さん。

講座には、ヨガ、散歩、ホースピクニック（乗馬）、アロマテラピー、吹きガラスなど十種類以上の定期講座があります。毎朝七時からの朝ヨガは無料、沢沿いに建つ「遊学ハウス」のテラスで行い、森林浴も兼ねる爽快さです。となり町にある乗馬クラブの協力を得て行うホースピクニックは五千円からで、馬に乗って森の中を一時間ほど散歩します。このほか、陶芸や染色などは地元に住む作家の方々の工房に出かけて体験します。地元で活動し、地域の魅力を知っている人に会うことがお客様の満足度アップにつながるかと考えてのことです。また週末には、ヨガの集



夕食に出る「もち豚の蒸ししゃぶ」

中講座や自然観察会など毎回違うセミナーを開催しています。現在、人気が高いのはヨガとホースピクニック、毎日従業員が自然林の散策道を案内する夕暮れ散歩だそうです。従業員も各講座の講師のアシスタントを務めながら習って、いずれは講師になることを目指して楽しみながらがんばっています。

◆蔵王高原野菜をたっぷりバイキングスタイルで

食事もその土地、季節を楽しむ宿の大きな魅力です。お客様の満足を得るためにどうすればよいかを考え、「蔵王ハイツ」の時に出していた「刺身、天ぷら、焼き魚」の定番メニューのうち刺身をやめ、山、里、川の幸を堪能するため土地の滋味を蓄えた、旬の野菜をたっぷり食べてもらおうという個性的なメニューに転換しました。

夕食は、蔵王ならではの新鮮な高原野菜の栄養、調理方法に精通した「野菜ソムリエ」シェフがさまざまなアレンジしたバイキングに季節の鍋がセットになり三千五百円。そばを流れる澄川すみかわで採れる岩魚いわなや鱒ますなども食卓に上ります。



暖炉のあるラウンジ

朝はお粥かゆに蔵王卵の出し巻きや野菜の味噌汁などシンプルな和の朝食で千五百円です。
また、外出して食事をしたいというお客様には周辺のレストランを紹介し、希望があれば送迎もします。できるだけ農薬を使っていない地産食材を仕入れることと合わせ、地元の人々と共存共栄で発展していこうという姿勢を大切にしているからです。

◆おもてなしはフレンドリーに

従業員の接客対応も転換しました。団体客の場合、幹事の株が上がるように、至れり尽くせりのもてなしが求められ、それが次の利用にもつながっていました。しかしその延長で個人客に対応すると、煩わしいと感じるお客様も多いことが見えてきました。そこで「ゆと森倶楽部」では、丁寧すぎてお客様を緊張させないこと、フレンドリーな雰囲気楽しんでもらうことをポリシーとしました。そのため、フロントや講座アシスタントなどは、男性ならネクタイなしのシャツとスラックス姿です。木片に名前

を彫ったプレートを胸につけてスタッフと分かるようにして、お客様に好評を得ています。

また、仕事は一人で何役もこなすのが当たり前。お客様に不便を掛けないよう、予約係もフロントも食堂係もホテルのことをすべて知っておく必要があるのです。お客様に何か聞かれて、分かりませんというのは禁句。そして、誰もが答えられるための強力な味方が「質問虎の巻」です。お客様の質問に対する答えを記した豆本で、それを見ながらでも、すぐに答えられるよう努めています。「質問虎の巻」はみんなの経験がどんどん追加されていきます。このような接客に転換したことで、お客様も少しずつ増えています。



お客様が講座で制作した作品も飾るギャラリー

笑顔も接客の大事なポイントです。高橋さんは「従業員が作り笑いではなく、心の笑顔になれるかどうか」が鍵」と言います。「その責任は上司にありますね。お客様に対してはもちろん、従業員同士が笑顔で接する心の習慣を身につけること。そのため、私はよく従業員と話をします。従業員の家族のことなど世間話の方が多くて、仕事のことは二割ぐらいですか」と笑いま

す。これらは「一の坊グループ」で培ってきた接客心得を応用したものです。

顧客情報は、「一の坊グループ」全体で運用する「一の坊倶楽部会員」のデータを蓄積・管理し、顧客満足を高めるために利用しています。氏名、住所などのほかに、誕生日、記念日、いつ来店・宿泊したか、料理は何を注文したか、どんな活動をしたか、そして特記欄に、お客様にほめられたこと、要望されたこと、叱られたことを書き込みます。会員には季刊で通信を送り、イベントや新メニューを告知。結婚記念日などには別に案内状を送付、来店したお客様には写真とプレゼントを贈ります。特記事項は大事な情報として皆が共有し、サービス改善に役立てています。もう一つ大事なのが、従業員ができるだけお客様の顔を覚えること。リピーターについては、料理の好みなどもデータに入れておくよう努力しています。

◆ラーニンググリゾートのフラッグシップを目指す

「ゆと森倶楽部」は、平成二十一年六月にブランドオープンしてからまだ一年たっていません。「蔵王ハイツ」としての一年間の売り上げは約三億円。「ゆと森倶楽部」となって掲げた目標は年間四億五千万円で、繁忙期の七月、八月は月間目標を達成しました。新しい顧客層に向けた顧客満足のためのさまざまな試みがある程度評価されたと考えられるで



「溪流野天風呂」

しよう。「蔵王ハイツ」時代を知るリピーターから大きな変化を歓迎する声も聞かれました。今後は、年間売り上げ目標達成を目指します。そのため、例えば農業体験など新しい遊学プログラムなどを実施しながら、お客様の満足度が高い企画を洗練させていくことも視野に入れています。

「今はラーニングリゾートというサービスを実験中」という高橋さん。「これからの顧客満足とは『快樂』ではなく『幸福』だと考えています。食べて飲んで温泉に入って、さあ次はどこに行こうかというのも一つの楽しみ方です。そのほかに、ものづくりに夢中になったり、心を澄ましてみたりして、家に帰ってから充実感、幸福感がわいてくるという楽しみ方もあるのではないかと。すると、また行きたいという気持ちになるんじゃないでしょうか。そんなホテルにしていきたいと思っています。」

新たなマーケットを創造して、その「旗艦」（フラッグシップ）になろうとしている「ゆと森倶楽部」です。

◆取材メモ

専務取締役の高橋弘行さんは「一の坊グループ」の三代目。よく考えながら丁寧に話す方ですが、ユーモアにもじませる紳士の雰囲気です。経営者の一人として、常に時代のトレンド、人々の心の動きを理解する感覚を磨いています。

旅行の主流は、社員旅行などの団体旅行↓元気な女性のグループ旅行↓小規模高級宿に泊まる個人旅行と移り、これからは、幸福をキーワードに心身ともに自由で豊かな過ごし方をする個人旅行が増えると見通しています。人々の潜在的な期待に合わせたサービスを創り出していくのが「ゆと森倶楽部」のようです。具体的なサービスの内容はまだ変化する可能性もありますが、今後はつきりと見えてくる成果が楽しみです。