

もう、悩まない！『石原健のHOTEL LOVERS』

～2つのキッズガーデン、犬ぞり体験などさまざまなアトラクション打ち出す～ 単発的ではなく継続的に集客し続ける 唯一無二の複合リゾート目指す

群馬県水上温泉より車で約30分、標高966mに広がる高原に建つ「水上高原リゾート200」。谷川岳や尾瀬へのトレッキング、スキー、ゴルフなど自然を生かしたアウトドアの宝庫でもある。リゾートに興味がありホテルマンになり、今は水上高原リゾートを“唯一無二の複合リゾートにする”ことを今後のビジョンとし、四季折々のさまざまな取り組みに熱い思いを注いでいるのが、指揮をとる小関正浩取締役総支配人だ。



水上高原リゾート(株)
水上高原ホテル200(トゥーハンドレッド)／水上高原スキーリゾート／水上高原ゴルフコース
取締役総支配人

小関正浩氏

〒379-1721 群馬県利根郡みなかみ町藤原 6152-1
URL: <http://www.minakamikogen200.jp/>

1989年中央大学商学部卒業後、同年4月(株)STTコーポレーション入社。同年12月、ホテルアルミエール箕輪・箕輪スキー場 開業スタッフ(途中、「グランドスラムカントリークラブ」「パシモンカントリークラブ」へ出向)。1995年ホテルエピナール那須入社。2002年管理支配人就任後、2009年水上高原リゾート200(水上高原ホテル200／水上高原スキーリゾート／水上高原ゴルフコース)総支配人を経て、2016年12月同社取締役総支配人兼任、現在に至る。

高級リゾートから大型リゾートへの挑戦

石原 小関総支配人との出会いは一昨年、かつて那須高原の職場で共に務められ、今は十日町のベルナティオで役員をされている佐野 GM のイベントでお会いしたのがきっかけです。同年代でもあったことから、その後、仲間として交流を深めています。はじめにそもそも、ホテルマンになった経緯をお聞かせください。

小関 学生時代から配ぜん会や旅行会社でアルバイトをしていました。配ぜん会では当時、笹川記念館や専門式場日本閣や軽井沢のホテルで宴会・レストランなどのサービスを務め、旅行会社では登録スタッフとして主に修学旅行の添乗員として全国各地を飛び回っていました。その後、社員としてホテルマンになる道を選び、ゴルフ場開発大手“STTコーポレーション”に入社、新規開業ホテルのスタッフに選ばれ、着任前には東京全日空ホテルに出向しての実地研修も経験しました。福島県猪苗代町に開業したホテルアルミエール箕輪(97室)・箕輪スキー場は、皇后雅子様が独身時代にご家族でご宿泊され、ご成婚に関する報道発表がなされる前日までご滞在されていた高級リゾートで、さまざまな業務を体験しました。

石原 その後、ホテルエピナール那須に転職されました。それはなぜですか。

小関 大きなホテルの企画をしたかったことに起因します。ちょうど、那須高原の中心地に「ホテルエピナール那須」が

300室の規模でグランドオープンするという情報がかつて出向した東京全日空ホテルの方から聞き、より大きなホテルでチャレンジできるチャンスと思い、転職したのです。そのとき、ホテルエピナール那須の開業準備室長を務められていた(株)安心プランニングの取締役統括総支配人石川達也氏と出会い、プランニング(企画)の立て方やアイデア創出などに関することをご教授いただきました。石川さんはフィジーのマナ・アイランドリゾートでGMを務められ、リーガルウエディングなどもいち早く立ち上げられた方で、常に先見の明でさまざまな挑戦をされてきた方です。

冬場の楽しみ方を

どのように展開すべきか、考察

石原 そのときの学びや実務が水上高原リゾートでも生かされているのですね。

小関 水上高原リゾート200は水上温泉から車で約30分の高原、標高966mにあります。つまり目的がなければわざわざ出向かない立地なのです。四季の中ではパウダースノーを堪能できる冬が最も強いエリアなので、その一点の強みを強調し、アクセスの弱みも強みに転嫁させていくことができるかを課題に取り組みました。そのためには冬場の楽しみ方をどのように展開すべきか、ということがポイントでした。スキーブームを経験されていないファミリー世代に向けて、初めての方でもスキーや雪を家族で楽しんでいただけるコンテン

ツやサービスの充実、そして何よりも初めて来られたときの受け入れ体制も不可欠なことです。かつては主流であったスキーを含めた修学旅行などの団体から、今は個人客に旅行形態が変化しています。個々のお客さまに対峙した体制を整えていかなければなりません。

石原 確かに団体から個人への変化、冬スポーツに対する流行など冬場を主力とするリゾートエリアは過渡期にきています。冬をフックに四季通じた集客力を高めていかなければなりませんね。

小関 そこで2つのキッズパークを設置しました。1～5歳の幼児専用の「ピカチュウ・キンダーガーデン」と、4歳からファミリーで楽しめる雪遊び広場「ポケモン・スノーパレット」です。子どもといっても小学生と幼児とは遊び方が異なります。保育園や幼稚園の園庭は小さいですが、小学校の校庭は広くなります。幼児にとって小学生は大きな存在であり、同じフィールドでは雪遊びが思いっきりできません。また小学生も幼児がいると心置きなく雪を楽しむことができません。そこで年齢により雪遊びエリアを分けることで、親も安心して子どもたちの雪遊びを見守り、また一緒に楽しむことができるようにしました。

石原 子どもという括りを年齢で分けられたのはユニークな発想ですね。

小関 加えて本州で唯一、本格的な「犬ぞり体験」ができる体制を整えました。水上高原の広大な敷地で犬たちと一緒に白銀の世界を駆け抜けることができる、唯一無二の体験です。また、スキーは高額なレジャーとなってしまっていますが、初めて体験する方にはスキーの楽しさを正確に伝えていきたいので、「デビュープラン」というものをつくり、リフト券+レンタル(ウェア含む)+スキー学校のレッスンまで含まれて1万円以内でご提供しています。ウインタースポーツは最初にしっかり学べば本当に楽しいレジャーです。

地域観光拠点として 尾瀬や宝川温泉などと連携

石原 雪を強みにさまざまな取り組みをされていますね。しかしながら冬場1本勝負では限界がありますよね。

小関 観光の拠点として尾瀬や谷川岳、宝川温泉へのツアーも企画しております。尾瀬は5月下旬から7月下旬が散策シーズンなのですが、近隣には一般客用の宿泊施設が少ない状況です。そこで旅行業や観光バス事業も立上げ、ホテルを起点に往復バス代、お弁当やお水付き、1名4700円でご案内しております。また宝川温泉へは入浴料・往復送迎付きで大人1名1700円でお連れしています。

石原 地域活性化のためにとてますばらしいことです。リゾートはまだ開発の余地がありますが、残念ながらリゾートホテルを希望する学生は減少しています。

小関 現実、人材不足は切実な問題です。リゾートホテルはお客さまに楽しんでいただくための創意工夫ができる面が多く、さまざまな感動を与えることができます。たくさんのお客さまの思い出づくりに役立てる楽しみを体験することができるので、ぜひリゾートホテルでも働いていただきたいと思っています。

石原 近隣との共生や協調など、地域全体でアピールすることでインバウンド需要



の拡大も可能性がありますので、体験していただきたいですね。最後に今後のビジョンをお聞かせください。

小関 スキー場とゴルフ場があればリゾートホテルは成立していた時代が終わった昨今、ここ水上高原で体験できる季節毎のコンテンツを強化していくことで、このリゾートに訪れたいFIT集客を強化し、人気が上がることでグループ客の誘致も進んでいくと思います。また、単発的な注目や集客ではなく、継続して注目されることを創り出していき、そして集客することができる唯一無二の複合リゾートを形成することを目指していきます。

(株)ホスピタリティデザイン 横浜 代表取締役 石原 健氏



URL: <https://www.hospdy.com/>

〈プロフィール〉桜美林大学経済学部卒業／日本ホテルスクール卒業／ホテル産業経営塾卒業(第一期生)。ホテル センチュリー ハイアット(現ハイアットリージェンシー東京)で4年のキャリアを積み、1989(平成元)年、ヨコハマグランドインターコンチネンタルホテルの開業準備室に、第1期生として入社。開業後は主にセールスとして活動。39歳で販売担当部長となり、宿泊、宴会、婚礼、レストラン、イベント等の全ての販売を行なう。国内外からのVIPに対するおもてなしを行ない、4度にわたる皇室接遇担当の榮譽も授かる。また横浜青年会議所(JCI)のメンバーとしても活動し、2004年には100%出席賞を受賞。東日本大震災後、ウェスティンホテル仙台へ赴任、セールス&マーケティング部長として、総支配人の不在時には代行も務め、3年2カ月間復興支援の一端を担う。2014(平成26)年、(株)ホスピタリティデザイン 横浜を設立、代表取締役に就任。現在に至る。厚生労働省 事業検討会委員、ホスピタリティ教育研究会 会長、産業能率大学 兼任教員など、宿泊・サービス業界団体や学校、企業などで活躍中。