

リニューアル新連載

# もう、悩まない！ 『石原健の HOTEL LOVERS』

# 3

(株)エンゼルグループ 執行役員

(株)エンゼル 取締役

(株)エンゼルフォレストリゾート 取締役

小杉 直人氏

第3回目のゲストは、新潟県南魚沼郡湯沢町に本社を持つ(株)エンゼルグループの小杉直人執行役員。同社は1988年に新保代表取締役社長がリゾート専門の不動産会社として事業開始。2020年9月には持株会社「エンゼルグループ」に集約する形で会社設立し、23年9月に東京証券取引所 TOKYO PRO Market へ上場した新興企業である。



石原氏（写真左）と小杉氏（写真右）。小杉氏は今年4月で42歳。34歳のときに、(株)エンゼル那須白河（現商号：エンゼルフォレスト白河高原）執行役員就任。それ以来、社内でリゾート事業の中核を担う存在として、日々、仕事に取り組んでいる

小杉 現状に満足することなく、常に挑戦してほしいということです。そして我々は、彼らが活躍する場を提供していきたいです。チャレンジする若者を常に応援したいので、希望に対してNOという事は基本的にはありません。

石原 今後のビジョンをお聞かせください。

小杉 日本のリゾートを、さらに魅力と価値のあるものにしていきたいです。エンゼルフォレスト白河高原では、愛犬、温泉、薪ストーブ、薪サウナ、ログなどアウトドアリゾートにエッジを効かせており、併設している別荘地では新築の宿泊コテージの建設を進めております。別荘地は将来にわたるライフラインと建物の維持、次の世代への引き継ぎなど課題が多くあるため、今の日本で新築の建物を建設している別荘地はほとんどありません。そこで別荘地に宿泊施設を併設することでこれらの問題を解決していきたいと思っています。別荘のオーナーの皆様に対しても、ホテル並みのサービスが享受でき、お互いに価値を高められるかと。今の福島でのこの取り組みが日本のリゾート・別荘地のモデルケースになれるようにしていくことが今後のビジョンです。5年後には、日本全国の別荘地を魅力的なアウトドアリゾートに変えていくという仕事を軌道に乗せるべく、常に挑戦してまいります。

ありますか。

小杉 不動産業界の時と比べて、ホテルはやはり“お客さまをもてなす気持ち”“ホスピタリティマインド”を大切にしているスタッフが多く、私もそれが一番大事であるという基本的な事を実感し学びました。

石原 マネジメントスタッフとして、ご自身のブランド力を上げていくために気を付けていることはありますか。

小杉 目標に対して真摯に取り組むことと、そして継続することです。基本的にポジティブな思考を持っており、モチベーションを維持するためにも、どんな時でも前向きであることを心掛け、できない理由を探さずに、できる方法を見つけることを楽しんでします。ピンチこそチャンス、失敗も成長の場と常に思っています。

石原 これまでにお世話になった先輩で、印象に残っているのは何方でしょうか。

小杉 弊社エンゼルグループの代表取締役である新保光栄が、いつも物事の本質を見極め語ってくださるの

で、信頼しております。ルールを守る事は大事ですが、ルールを変えた方が皆の為になる、良くなるのであれば、変える事をいとわない方なので、とても勉強になっています。

石原 チームワーク作りで大事にしていることはありますか。

小杉 基本的なことですが、オープンなコミュニケーションを意識し、話しかけやすい環境づくり、自らが先に挨拶して、情報や課題、思い、情熱などを相互に共有することで。相手を理解しようとする姿勢を示し、お互いのできない事ではなく、得意なことや長所を伸ばしていくことを心掛けています。

石原 これからの若いホテルマン達に伝えたいことは何ですか。



(株)ホスピタリティデザイン 横浜  
代表取締役

石原 健

Profile > 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塾（第一期生）。ホテル センチュリー ハイアット勤務後、1989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。国内外からのVIP対応等で、4度にわたる皇室接遇担当の栄誉も授かる。ウェスティンホテル仙台を経て、2014年、(株)ホスピタリティデザイン 横浜を設立し、代表取締役。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、HSN 会顧問、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。



(株)エンゼルグループ 執行役員  
(株)エンゼル 取締役  
(株)エンゼルフォレストリゾート 取締役  
小杉 直人氏

## リゾート施設の魅力づくりを進めるうちに、ホテルで働く魅力に楽しさを覚えた

石原 小杉さんと出会ったのは、新潟県の当間高原ベルナティオを訪ねた際に、佐野智之統括総支配人に紹介されて共に食事をしたのが最初でしたね。さっそく本題に入りますが、小杉さんが、そもそもホテルマンとなられたきっかけを教えてください。

小杉 私は現在のホテルの親会社で

ある不動産会社に就職しました。その会社が2009年に新潟県の「エンゼルグランディア越後中里」を入手した際に、体験や手伝いをしましたが、その時は数ある所有物件の中の1施設という感覚で、特にホテルへの興味はありませんでした。しかし、17年に東京建物(株)から引き継いだ「エンゼルフォレスト白河高原」（当時は「レジナの森」）を魅力的な事業にしたいとの命を受け着任してからは、新たな世界で思い切りチャレンジしてみようと考え、施設の魅力を高めるために、多岐にわたるコンテンツを見直しました。

まずはレストランの改革に取り組み、外注のテナントであった店舗を、直営に変更しました。食がアウトソーシングされているとおもてなしの共有ができないと考えたからです。当時はコース料理しか出しておらず、柔軟な対応ができなかったので、エンゼルグランディア越後中里で取り組んでいたお好きな物を自由にお召し上がりいただけるビュッフェに形態も変えました。23年4月からは(株)スノーピークと提携して、ショップとカフェ、さらにキャンプフィールドも設え、連携して運営にあたっています。

次に、愛犬の受け入れ対応を改革しました。当時は愛犬の同伴も可能なホテルとして、約16%の利用がありました。一般の方や、犬が大好きでない方も多く利用されていたので、愛犬同伴100%のワンちゃんファースト施設を目指して設えの変更に取り組みました。現在では100%がワンちゃん同伴となり、レストランでも愛犬と一緒にビュッフェが楽しめるので、満足度も単価も上がっています。

さらに、アウトドアリゾートとして、温泉、薪ストーブ、薪サウナ、釣り、カヌー等を活かした施設にすべく、改装やメニュー考案、広告宣伝などに取り組みました。現在では愛犬と共に過ごせるアウトドアリゾートに特化したことで、頻繁にリピートしてくださる方も増え、23年の宿泊人数は84,333名と6年間で倍増しております。

## どんなときも前向きな気持ちで、失敗も自身の成長の機会ととらえた

石原 不動産からホテル業界に身を置かれて、最初は戸惑いもあったかと。これまでに記憶に残る出来事は