

通算連載 61

もう、悩まない！ 『石原健の HOTEL LOVERS』

#22

株式会社いせん
越後湯澤 HATAGO 井仙
ryugon
代表取締役
井口 智裕 氏



株式会社いせん
越後湯澤 HATAGO 井仙
ryugon
代表取締役
井口 智裕 氏

留学経験を生かし、家業の再生を決意

石原 2025 年 11 月で創業 100 周年を迎えられました。誠におめでとうございます。まずはホテリエになられたきっかけから教えてください。

井口 高校時代までは旅館の跡継ぎになるのはどうかと思っており、それよりもアメリカで暮らしてみたいと考えていたので、留学するために高校 2 年から英語をちゃんとやりだして、TOEFL（トフル）で 500 点まで取れるようになり渡米し

ました。イースタンワシントン大学の経営学部ではマーケティングの授業が一番楽しく、MBA を取得したくなりましたが、手続きのために一時帰国した際に、実家が経営難であることを知り、自分が再生しようと決意し家業を継ぎました。
石原 実家が経営難とのことでしたが、それをどのようにして立て直したのでしょうか。

井口 1925 年に初代が「いせん旅館」として創業して、60 年後の 1985 年に上越新幹線の開業を機に「湯沢ビューホテルいせん」としてリニューアルし、高速道路の開通やスキーブームに乗じておりましたが、バブルの崩壊で厳しい状況となりました。私が実家に戻った 1995 年には、特に売りのない施設で 1 万円くらいの客単価でスキーシーズンのみ潤うという状況でした。まずはスキー以外の利用客の確保に向け、発売されたばかりの Windows95 を活用して、自分がプランナーになって同窓会の代行業を始めプランを売り出したところ、スキー客を超える実績をあげることができました。施設的内容的には客室の内装の変更、夕食のメニューもありきたりの刺身・天ぷら・茶碗蒸しからコース料理へ、売店も既存のお菓子やお土産から米・味噌などの地

第 22 回目のゲストは、株式会社いせん 越後湯澤 HATAGO 井仙 ryugon 代表取締役の井口智裕氏。井口氏は、地域の子供たちが地域独自の価値である「雪国文化」に誇りをもってくれるような姿を想像することをモチベーションに、励んでいるという。これまでのキャリアや今後のビジョンについて聞いた。

元の品をお裾分けする気持ちでのラインナップに、また団体依存から個人客の獲得へと舵を切り、インターネット直販にもこだわりました。そして地元の賑わいの拠点にしようと、足湯やカフェをオープンし、地域と共存していく宿を目指しました。2008 年には DMO「雪国観光圏」を立ち上げ、それが現在の「りゅうごん」に繋がっています。

“三方よし”を常に意識

石原 単体の宿としてではなく、地域との共存共栄を見据えた戦略を進めてきたからこそ今の今があるのですね。「カンブリア宮殿」や「ガイアの夜明け」でお話されていたことも懐かしく思い出されました。改めて、常に心掛けていることや好きな言葉は何でしょうか。

井口 吉田松陰の“夢なきものに成功なし”が好きで、自らの思想や信念に沿って活動を続けています。また実家を継いだ際に、社会経験がなく企業理念もなかったので、旅籠三輪書の“人に尽くし、己を磨き、共に伸びる”をベースに、“お客さまが喜ぶ、社員が生きがいをもってはたらく、地域にも還元する”という三方よしを常に意識しています。

石原 コミュニケーション能力の伸ばし方や、チームワーク作りで大事にしている事も聞かせてください。

井口 相手が答えたいことを聞いてあげることが一番大事であると思っています。また仲間がワクワクすることを考えることで、チームとして一つになって進んでいけると信じています。

石原 これまでの接遇で思い出に残っていることは何でしょうか。

井口 売店で商品を販売した際にクレームのあったお客さまに商品を届けるために、その日のうちに上野まで行ってきてお詫びをしてきたことが一番ですかね。その後そのお客さまが大常連になってくださりました。あとは HATAGO 井仙の新規オープン当日に宿泊されたお客さまから宿のイメージが違うと大クレームを受け、団体から個人への戦略の切り替えが大変であったことも懐かしく思い出されました。

石原 特技や趣味、好きなお酒も教えてください。

井口 3 歳からスキーをはじめ、10 年前からはトライアスロンにもチャレンジしています。50 万円の自転車を購入して、田んぼの中を無心に走り、佐渡にも渡りました。旅行も好きで、雪山に行ったり、国内外を定期的に巡ることがストレス発散にもなっています。お酒は何でも好きで、特に利き酒師の資格も取得した日本酒の無濾過生原酒が好みです。後はワインだとナパカブルゴーニュの白、ブドウ品種ではシャルドネをよく飲んでいます。

100 年後も「雪国文化」を誇れる形を目指す

石原 これからの若いホテリエに伝えた



い事は何でしょうか。

井口 自分たちは圧倒的に知らないことが多いという事実を知ること。日本の常識が必ずしも世界の常識ではないし、これからの国内の観光産業はインバウンドが主導（外需型観光）になるからこそ、世界標準に縛られず国それぞれの価値観や人それぞれの価値観を理解することが大切だと思います。お客さまと私たちが価値を共有することで生まれる主客一如の状態を地域コミュニティー、取引先、働く他の従業員と共に巻き込んでいくことが私たちの本質的な使命だと思っています。

石原 今後のビジョンについても聞かせてください。

井口 観光の新たな価値の創造、世界から憧れる地域や未来を皆でどう作ってい

くのか、目の前のお客さまに喜んでいただくことも大事ですが、地域の未来を地域が主導で一緒に作り上げる仲間や、お客さまを生み出していくことも重要ですから。事業としては鉄道会社を運営してみたいです。地域の活性化には鉄道が必要であり、それがディスティネーションになるので、観光開発として、実務で人を動かせるコンテンツ作りを行ない、「りゅうごん」に泊まった人が金沢や只見線で会津若松に行ける未来を担いたいです。そして 100 年後の地元の子供たちが、地域独自の価値である「雪国文化」に誇りをもってくれるような姿を想像することがモチベーションの源です。

石原 101 年目のスタートは、更なる地域の活性化と共にですね。これからの湯沢町の盛り上がりも楽しみにしています。



株式会社ホスピタリティ 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。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、JARC 理事、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。

