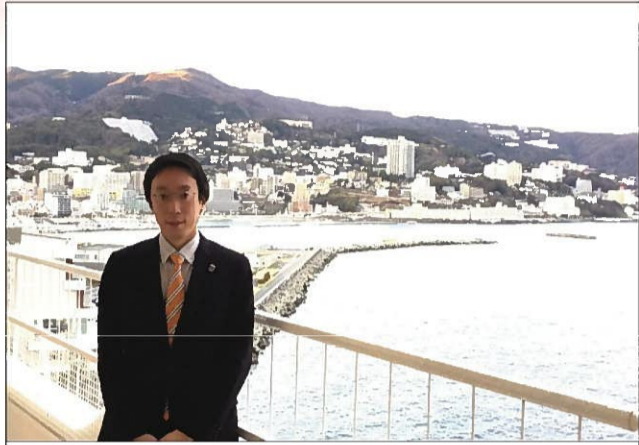


# ホテルニューアカオ

## 熱海の「豊かな自然と絶景」でお出迎え



赤尾氏を熱海市街を見下ろせるテラスでパチリ

熱海駅から南の海沿いにある、錦ヶ浦の絶景をウリとする「ホテルニューアカオ」(以下、アカオ)。全室オーシャンビューのこのホテルには、年間約20万人も！来客する。その魅力に迫るため、社長の赤尾宣長氏と業務改善室シニアエキスパートの植松司氏にインタビューを敢行した。

アカオの創業は1965年。熱海駅前の旅館からスタートし、海などの自然を楽しんでもらうために駅から少し離れた錦ヶ浦でホテルを開設するに至る。アカオはホテルだけではない。広大な敷地内に、2つのホテル、「ハー

ブ&ローズガーデン」、ビーチの4施設が点在し、全体で「アカオリゾート公園」をなす。ガーデンには限研吾氏がデザインしたカフェ「COEDA HOUSE」をはじめインスタ映えするスポットが目白押し。まさに熱海を代表する観光名所だ。

### アカオがめざすもの

社は「愛と創造」だ。「愛とはお客様に喜びを、社員に幸せを提供する

こと、創造とは今までにない価値を創るといふこと」(赤尾氏)。昭和レトロ感がただよう熱海市街地から離れた自然豊かな景勝地に南仏をイメージしたホテルをつくることで、他とは差別化した魅力を醸す。

「社員が連携して仕事をしている時、お客様が喜ぶ瞬間を見た時に、強いやりがいを感じる」(赤尾氏)。通常時だけでなく、台風襲来などの非常時でも皆が一丸となって機敏に動き被害を最小限に収めた際なども、社員同士の強い連帯感を感じるといふ。植松氏は後進の育成で「まずは目標とする先輩を見つけなさい」とアドバイスをする。そのことで、業務や目標が見えてくるという。互いの仕事に敬意を持って見合う。アカオが持つ連帯感を強める要因だ。

今後の課題については「訪れる外国



線路をバックに語る鈴木氏

創業は前身である「伊東下田電気鉄道」が、地域活性化を目的として会社を設立したところから始まる。その後、「伊豆急行」に商号変更、リゾート地分譲などの不動産事業、水道事業などへと事業拡大を行いながら現在に至る。社は黎明期の社長であった五島昇の「伊豆急は伊豆と共に生きる」という会社の目指す方向性を語った言葉からとる。伊豆の人々に生かされる会社と認識し、それゆえ伊豆の人々に色々な貢献をするという共生関係を表し、先進的なサービスの提供、改善への努力など、変わりつつある時代に合わせ地域とともに会社を進化させてきた。

### 多様な業務

「運賃収入の75%が切符、つまり観光客の乗車によるもの。だからこそ、観光客にいかに来てもらうかを考えることは本

当に楽しい」と述べる鈴木氏は、収支計画や目標づくりなど会社の方向性の舵を取る企画部の所属。このほかに路線の三分の一をトンネルが占める山と海沿いを走る路線の保守から運行を担う運輸部、営業や観光企画を進める観光推進部の3

# 伊豆急行株式会社 伊豆の観光を「足元」から支える

伊東〜伊豆急下田間まで45.7kmの鉄道を経営する伊豆急行は、今年で59周年を迎える。社は「伊豆とともに生きる」の通り、伊豆の発展と歩みを共にする。豪華な新車両「THE ROYAL EXPRESS」関連企画を中心と進めた、企画部長の鈴木孝明氏に話を伺った。



社はの前で鈴木氏と記念撮影

つの部局が協力して会社が成り立つ。「鉄道会社として最も大切なことは『安全と安心』。この上にかに快適で楽しい価値を提供できるかが問われている」と鈴木氏は語る。直近では観光型eas(デジタルフリーパス)の試験的導入を日本の私鉄で初めて行ったことや、バケーションオフィス(観光先で利用できるレンタルオフィス)の開設など、会社として常に新しいことに

### 働きやすい職場へ

社内では、社員がより良い職場環境で働けるように促進しており、協調性をもって仕事ができるよう「ほめる文化」をつくる実践をしている。社員が何かよいことをすると「サンキューカード」というものに感謝の言葉を記載する。そのカードはコピー機を置く部屋など比較的人の目に付きやすいところに

掲示されて、より社員の仲を深め、楽しく働けるような環境を作る役割を果たしている。同僚のいいところを探して褒め、その褒めた人も併せて表彰されるという仕組みだ。他にも時差出勤、ウォークビズ(歩きやすい服装で出勤することを勧め、健康増進を図る)、立ちながら仕事ができるようなデスクの導入など、環境整備に力を入れている。

### 高校生に思うこと

昨今の高校生には、総じておとなしい印象を持っているとの人々が来客全体の5%程度。今後はアジア圏などのインバウンドを増やすこと、熱海を盛り上げていきたい(赤尾氏)と語る。参考にするために研修として社員を海外のホテルに派遣する(去年はバリ島に派遣)。結果として社員スキルを上げるための教育につながる。

ことであつた。実際業務をしていく上では「想定していたことから外れる事象が生じることが、働いていく際には当然ある。その時にいかに対応するか、対応力が問われる」、だからこそ「大人に物おじしないので対応出来るよう、社会との繋がりを若いうちから持つてほしい」。「若い人たちが元気に働けるよう、行政等と協力して伊豆を盛り上げ、雇用を増やしていきたい」、そうすることで地域に貢献して行きたいと語った。



インタビューに答える赤尾氏

取材当日は全施設が休館であつた。正月等の繁忙期の後に、年10日ほどの休館日を設けている。社員にはこの間に休んでもらうなど、会社をあげてリフレッシュに努める。社員のやる気や連帯感の醸成が、アカオの成功の鍵であると感じた。

### 編集後記

インタビューを通じて、チャレンジする大切さと、顧客に対し真摯に向き合う大事さを学ぶことができた。ありがとうございました。(熱海高校報道部)