



1 はじめに

ご紹介いただきました富森でございます。私どもは、ホテル・旅館業業界でございますが、新型コロナウイルス感染症で大変苦しむ業界となっております。そういった中、苦しむ中で、私ども、業界はいろいろなところで、もがいているところです。けれども、学校様におかれましては、修学旅行という形で御協力を頂いております。これから計画されるところを含めまして、その学校や保護者の皆様へ感謝を申し上げたいと思います。本当に有り難うございます。

2 ホテル経営者としての三つの礎

さて、最初のお話です。私はホテルの経営者として、三つの話に出会うことができました。そのおかげで、今回のコロナ禍でも、色々な問題に対してしっかり対応出来ております。その礎についてのお話を、始めたいと思います。

まず1つ目は、「『おもてなし』とは何なのか？」という思わぬ質問を先輩から受けたことです。「もちろん、『おもてなし』というのは、『もてなす』に丁寧な『御』というのを付けたのが『おもてなし』ですよ、とお答えしましたが、先輩方から「それは違う」と言われてしまいました。「お客様があくまで主人公である、そして、私達は脇役であり裏部隊の人間である。だから、『表はない』のだからということで『表なし』というところが本当の意味なんだ」ということを教わりま

した。

奇しくも、その後、数年後、あるソムリエの方の講演を聞いた時に、こんなお話を聞きました。フランス料理のお店においては、『おもてなし』は「ありません」という話です。びっくりして聞いておりますと、実は、フランス料理店に来るお客様は、大抵、ゲストを連れて来られます。そして、お客様はゲストをおもてなしし、喜んでもらいたいと思っていらっしゃる。そうした時に、フランス料理店の方々があまり表に出すぎますと、その主人公であるお客様を少し害することになってしまう、ということです。フランス料理店としては、アンストをメインとしています、ということを知りました。まさに、表がない『おもてなし』の真髓の話を知ったところでありました。

2つ目の話は私がこの業界に入りたての頃の話です。巨人軍の方から、ディズニーランドの部長さんをご紹介いただいたことがあります。その部長さんは、大変、焼酎を好まれる方で、一緒に飲んでおりました時、「この話は近いうちに本になりますよ」ということでお話しをされました。その内容は、こんな内容でした。

ある若い夫婦がディズニーランドのレストランにお越しになったそうです。そこでウエイターはオーダーを取りに行きました。若いご夫婦は、次から次へとオーダーされ、最後に、「お子様ランチをいただけますか」と言われたそうです。怪訝に思ったウエイターが「お子様ランチですか」と聞き返しますと、その返事は、「実は、昨年自分たちの娘を亡くしました。今日が命日です。一緒に連れて来たという思いで頼んだんですけれども、よかったですか」。ウエイターは「かしこまりました」とさりげなく言って下がったそうです。若い夫婦は、やっぱりお子様ランチはまずいのかな、と話しておりました。すると、そのウエイターが、最初に持ってきたのは、子供用の椅子だったそうです。その椅子を二人の間にそっと置いたそうです。そして、次から次へとオーダーされた料理をお出しし、一番最後にお子様ランチをそのお子様用の椅子の前に置いて、最後にこう言ったそうです。「今日はご家族でごゆっくりお過ごしください。」このことに感激しました若いご夫婦は、その後オリエンタルランドの方にお礼の手紙を出したそうです。その手紙を見た部長さんは、その手紙の主人公になったウエイターは一体誰なんだということで、その人間を探すことになりました。

その部長さんが一生懸命探したそうです。すぐ見つかるだろうと思っていたところ、1ヶ月経ってもなかなか見つからなかったそうです。ディズニーランドのスタッフの皆さんに理由を聞くと、「そんなことは誰でもやっています」という答えで、一体誰なのかがなかなか見つからなかったということです。数ヶ月経った後、ようやく見つかったそうです。

そこで、その部長さんはこう思ったそうです。実は、その部長さんは、私鉄電鉄で電鉄マンとして頑張りたいと思って、就職し、頑張ってきましたが、ある日、辞令で、遊園地へ行けという出向を命じられたそうです。それで、これで鉄道マン人生は終わったなと思っていたところ、この案件にぶつかったそうです。そこで、この部長さんは、「一生このディズニーランドで自分の身を捧げたい」と心から思ったということです。私はこの話を聞いた時に、サービス業に携わるすべての人達が、忘れてはならないものがそこにある、と思いました。そして、それを、未だに、胸の中に刻んでいるところでもあります。

もう一つの話が、ニューヨークのラガーディア空港と言う市立空港がありますが、その名前の由来に関するお話です。これも、ある講演会で聞いた話ですが、ニューヨークの初代の市長であるラガーディア氏の名前からついているそうです。当時ニューヨークは非常に治安が悪い状態でした。そこで、ラガーディア市長自らが、裁判官となって、街づくりをしていました。昔は市長が、警察署長や裁判所長を務めることは、時々あったようです。

ある時、パンを盗んだという男が、裁判にかけられました。そこで、ラガーディア市長は、その男がただ単にパンを盗んだというわけではなく、子供たちが寒い中お腹を空かせて待っているのに、賃金をもらえず、いてもたってもいられなくなったことや、パン屋さんの前を通った時に、思わず子供達の顔が浮かんで、パンを盗んでしまったことなどの話を聞きました。また、そこにいた陪審員の皆さんも、その男の善良さがよくわかり、この男は決してパンを盗むような男ではない、どうか情状酌量をして欲しい、許してやって欲しい。そういうような話をしたそうです。そこで、ラガーディア市長は、いきなり「罰金10ドルを命じる」と言ったそうです。当時、10ドルと言うと結構な金額でした。市長は、その罰金10ドルを命じた後、法廷の中でおもむろに自分の帽子を取って、その中に、市長自ら10ドルを入れたそうです。そして、その後、「もう一つの

判決を申し渡します。ここにいる全ての皆さん方、全ての人が、この善良な人間にパンを盗ませてしまうようなニューヨークの街にしてしまった、その代償として一人、50セントを払いなさい。」と言ったそうです。その帽子の中には、おそらく数十ドルが集まったということですが、その中から裁判長が10ドルを罰金として抜き取って、残りをその男に渡し、この裁判は終了したという話でした。私にとっては、『責任の取り方とはどういうことなのか』ということの原点を思い知らされた物語でした。

このようなたくさんの物語が、私の経営者としての礎となっています。

3 総合産業としての観光とツーリズム

さて、2番目のお話しです。それは、観光ということで、「ツーリズム」に関するお話しです。

今、私は観光業界の中で宿泊業というところで、いろいろな役をさせて頂いています。その観光業とは、非常に広い裾野を持っており、『地域の総合産業』と良く言われています。例えば、皆様方が旅に出るかける時、まずは、旅行者に申し込まれると思います。そして、その後、飛行機もしくはフェリーもしくは JR、そんなものに乗って観光地の方に行かれると思います。そして、そのバスに乗ったり、レンタカーに乗ったり、タクシーに乗ったりして、観光地を回られるでしょう。その中では、お土産屋さんやレストランに寄り、買い物や食事をしたりすると思います。そして、最後に宿泊先であるホテルや旅館などに宿泊されると思います。ホテルの方では、お客様を出迎えた後、食事の提供をしますが、その食事は、地元の食材を使ったもの、農林業・水産業等、様々なものを仕入れて、お食事として提供しています。そういう意味から、地域への非常に広い裾野ということで、総合産業としての位置付けとなっているところがあります。

そういった私どもの観光業界ですが、最近では、新しいツーリズムとか、ニューノーマルという言葉が流行っており、その中で、私どもが耳にするのは「ワーケーション」とか「ブレジャー」などですが、私が一番頭の中に強く考えているのは「リトリート」です。これは、どちらかと言うと『自分に対するご褒美、人生をもっと豊かにするための旅』ということでありまして、そこにちょっと心

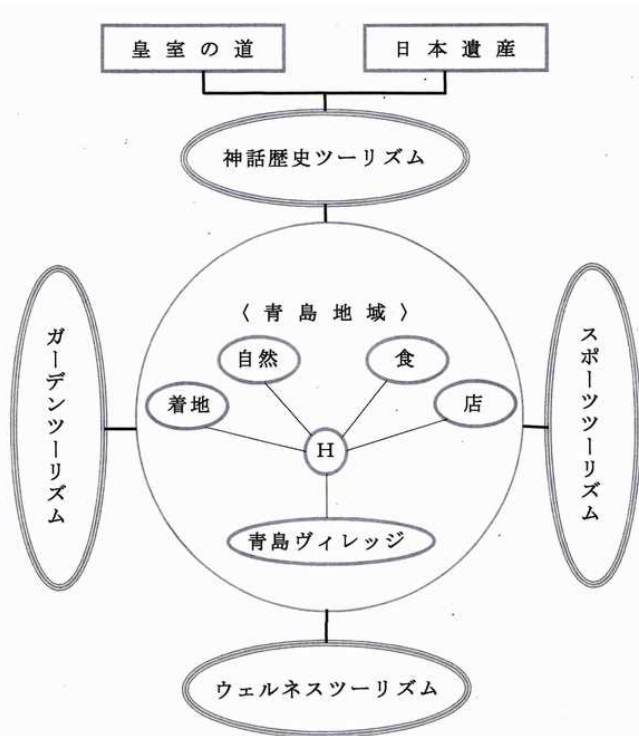
がっております。

※ワーケーション(Workation):リゾート地や地方部など、普段の職場とは異なる場所で働きながら、休暇取得を行うこと。あるいは、休暇と併用し、旅先で業務を組み合わせる滞在のこと。(出典:JTB 総合研究所観光用語集)

※ブレッジャー(Bleisure):業務での出張先で、滞在を延長するなどして、業務の後に旅行(レジャー)を楽しむこと。(出典:JTB 総合研究所観光用語集)

※リトリート(Retreat):仕事や家庭生活等の日常生活から離れ、自分だけの時間や人間関係に浸ることで、自分を見つめ直す場所。(出典:DK BODY/ネバダ州立大学公認ピラティス)

そういった中では、当社もそうなんです。『ウェルネス』というツーリズムがあり、この取り組みをずいぶん前からやるところです。今、宮崎では様々なツーリズムに対して取り組みを行っているところです。最近では、古事記そして日本書紀1300年ということでの節目を迎えておりますので、神話歴史のツーリズムがあり、そして、宮崎の美しい花々を中心とした『ガーデンツーリズム』があり、さらにはスポーツランドみやぎきとしての『スポーツ



ーリズム』があり、そして、『ウェルネスツーリズム』となっています。宮崎に来るだけで、心身共に癒される、ただ遊ぶだけではなく、身体をリフレッシュするだけでなく、心もリフレッシュできる、そういったものがこれからの観光地に求められているものなのかなと考えています。

私たちの業界では、新婚ブームの後、団体周遊型の旅行ということがずいぶん長く続きました。最近では、そういった旅行がどんどん減ってきて、小グループとか個人とかの旅行が中心になっています。そこで、業界でも、今までのものとは変わらなければなりませんし、新しいツーリズムということを考えて、足を踏み出さなければいけないということになっております。そこで、いろいろな所で私どもも勉強をしているところです。

4 4つのマネジメントと経営

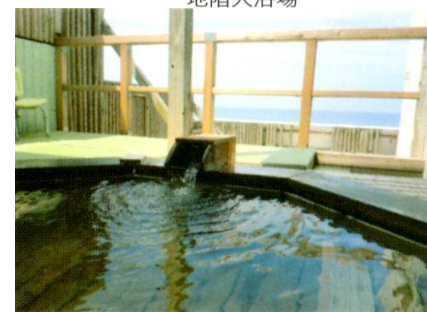
さて、3番目のお話しですが、私が今心がけている4つの『マネジメント』についてです。

(1) ハードのマネジメント

1つ目は『ハード』。これは、もちろん建物とか設備とかいうところになります。ホテルではたくさんの設備を抱えています。例えば、当社の場合も、お客様のニーズに基づいて様々な改装・リニューアルを行ってきました。昔は、ただ単に大型の観光旅館ということで、大浴場が地下の方にあるだけの普通のホテルでした。しかし、心身ともに豊かに、そして癒してもらいたいということで、温泉を掘削いたしまして温泉宿としての再スタートを切らせていただきました。そして、さらにお客様が求めるのがだんだん高くなってまいりました。「観光地に行ったら、露天風呂



地階大浴場



畳敷き屋上階展望露天風呂
「青島」

呂に行きたい」、そして「海辺にあるホテルに行きたい」、等等。色々な複合的なニーズが重なって参りまして、最終的に当社としても露天風呂を四つ設置させていただきました。それで、『露天天国の宿』という形で、リニューアル



を切りました。さらに、お客様のニーズは高まりまして、宮崎青島ならではの価値ということで、青島グランドホテルにしかないものが求められるようになりました。元々、青島は『殿湯』としての古くからの歴史があったわけです。

そこで、畳をお風呂の方に敷くようにいたしました。おかげをもちまして、色々な波及効果がありました。例えば、子供が滑って転んでも怪我をしない、とか、高齢者の方がすべっても怪我をしないなど、評判も上々でした。その中でも、私が一番気を使ったのは、心身とも癒しということです。昔、私が心理学の先生と懇意にしていた時、『目の視野と心の視野は、正比例するんだ』ということをお聞きいただきました。そこで、展望露天風呂に入った時に、湯船に浸かったとき、視線と水平線が合うように作るということで設計いたしました。湯船を1Mほど高くしました。そのおかげで少し経費的にはかかりましたけれども、お客様のストレスの解消・癒しの効果というのは絶大だったと思っております。

その他のハード面として、せっかく巨人軍がキャンプで宿泊しているホテルなんだからという思いもありまして、『巨人軍ギャラリー』というものを作りました。そのギャラリーでは、選手の顔と打撃している姿だけではなくて、キャンプの時の姿



そのものをギャラリーで展示資料にいたしました。青島グランドホテルならではの巨人軍ギャラリーということで、展示しております。

(2) ソフトのマネジメント

今度はソフト部門のマネジメントです。私が東京でビジネススクールの講師をしていた時のことです。どのようなプログラムであれば良いかを検討する中で、全ての社会人への共通項ということで三つの言葉に集約させていただきました。それは『笑顔と謙虚と挨拶』という三つのことです。

『笑顔』は社会に溶け込むためには必要なことです。「この人はいつも笑わないね」とか、「しかめっ面ばかりだね」というと、なかなか社会人としては難しいでしょう。ビジネススクールで一緒にやっていた心理学の先生も、社会で自立してご飯を食べていくためには、とても大事な要素だということをおっしゃっていました。

そして『謙虚さ』。謙虚さがあると、会社に入った時に同僚だけではなくて、先輩なんかもこぞってあなたに仕事を教えてくれるなど、そういう環境を自分で作れるということは、これは社会人としてとても大切なことなんだということです。簡単なことですがけれども、謙虚ということは常に頭の中に入れておかなければならないということでした。

そして『挨拶』。社内の色々な所にトラブルが多いという企業で、先ほどの心理学者の先生が中に入って調査をすることになりました。トラブルの事例を100例近く調べたそうです。AさんとBさんのトラブルの場合、AさんがBさ

んに対し、昔、反論をしたことがあったので、BさんはAさんに対し、今はちょっときつく当たってしまっている。一方で、Bさんは、昔、Aさんに辛くあたったので、今はAさんがBさんにきつく当たっている。そのようなことをずっと聞き取っていきますと、最後は『挨拶』にたどり着いたということです。実に、8割以上の事例で一番最初の出発点は、何と『挨拶』だったということです。そこで、とにかく『挨拶』を徹底していきましょうということになりました。

このような流れで、『笑顔と謙虚と挨拶』、この三つを社会人のスタートとしてのテーマに取り上げ、ビジネススクールの研修を行っていました。そこで、私も、当社でのソフトの一番大事なこととして取り組んでいるところです。

その次が、中間管理職の方々に特に関わりのある事ですが、『MHK』ということです。Mは『認める』、Hは『褒める』、Kは『感謝する』ということです。これも先の心理学の先生と一緒に作って作った造語です。実は、部下を『認めて褒めて感謝する』というと、大方の管理職の方は、「そんなことはやってる」と言われると思います。では、中間管理職の皆さんは、上司に対して、『認めて褒めて感謝する』ということをやっていますかと言いますと、ほとんどの中間管理職の方々は「何でそんなことをする必要があるのか」との返事がたくさん返ってきました。しかし、一番大切なことは、『自分を認めて褒めて感謝する』こと、これが一番大切なことです。中間管理職の方々は、なかなか自分を褒めて貰えないでしょう。ホテルなんかでもそうです。良いところをどんどん見つけて褒めてくれる人というのは、そうたくさんは残念ながらおりません。ホテルでも、セクションやフロアの関係から、いつも同じ顔の人と仕事をするということになりますので、自分のいいところが埋もれてしまうことがあります。そこで、常に『MHK』を忘れずに、そして『自分に対して、認めて褒めて感謝する』ということを徹底する。そういったことをソフトのマネジメントの信条として実践させて頂いています。

(3) 運営のマネジメント

次が、運営に関するマネジメントについてです。

これは、例え話ですが。とある旅人がレンガ積みをしている職人さんに会いました。そこで、職人さんに「今何をしてるんですか」と尋ねると、「何言ってんだよ。レンガを積んでるに決まってるじゃないか。」と答えました。2人目の

職人さんに尋ねると、「壁を作ってるんですよ」答えました。3人目のレンガ職人さんは「今度ここに立派な教会が建ちます。皆さん方が喜んで礼拝できる、そんな教会を私は作っているんです」と答えました。つまり、当社においても、それぞれのセクションの人たちがホテル全体を見て、そして、その全体を見ることによって、バランスよく効率よく働いて頂く。そういうことを運営として心がけているところです。また、同時に運営の中でそれぞれのセクションはフロアごとに分かれているということもありますので、私が直接に目で見ることが難しいですから、それぞれの中間管理職に任せるしかありませんね。

これも例え話です。ある木こりがおりまして、現場監督から、「一週間木を切った分だけお金をあげるよ」と言われて、喜び勇んで一生懸命木を切ったそうです。1日目は100本切れ、2日目はもっと頑張って110本切れました。ご飯を食べてないから力が出ないのかと思い、ご飯をいっぱい食べて3日目頑張ったのですが、大して増えませんでした。そのまま1週間が過ぎてしまい、最後の日になりました。その時に現場監督からこのように言われたそうです。「何か大事なことを忘れていませんか?」。その時に、木こりは忘れていたことに気づいたので。それは斧を研ぐことでした。そして、最後の日は、斧をしっかり研いで、初日の倍ぐらいの木を切ることができたということです。やはり、この事は現場で働く人たちが、いま自分が何をすべきなのか優先順位を考え、そのことをしっかり自分たちで把握する必要があるということだと思います。この物語を中心としてお話をさせて頂いてるところです。

もう一つ、お客様に対して、絶対忘れてはいけない『愛情』についてです。そこでもこんな例え話をさせて頂いています。あるご夫婦がいらっしゃいました。奥様がいつも料理をするときに、『秘伝のハーブ』というのを使って、全ての料理にそのハーブをふりかけて料理を作られていました。その料理は非常に美味しかったそうです。そこで、ご主人はハーブの壺を見たくなくなってしまい、見せて欲しいと何度も頼んだけれども、奥様は、落としたりしたら大変なのでと言って、いつも断られたそうです。そうした中、奥様が長期の入院をすることになってしまいました。そこで、ご主人は今までずっと見たかったハーブの壺を思わず見てしまったそうです。そしたら、ハーブの壺の中には何も入っておらず、紙が1枚だけ入っていたそうです。その紙を広げると『あなたが作

るすべての料理に愛情というハーブを注ぎなさい』と書いてあったそうです。どうも、奥様はその言葉を見ながら、一生懸命、ご主人のために料理を作っていたということです。

このお話しは、全てのお客様、そして、すべての同僚、そして、このホテルの建物にさえ、愛情を注いでほしいということを伝えるために、マネジメントの心得としているところです。

(4) セルフマネジメント 経営者としての心得

最後に、私自身の経営者としての心得についてです。『心の知能指数EQ』という言葉、もう皆さんご存知だと思いますけれども、そこをよく心がけています。先ほどの心理学の先生とお話をしながら、この『EQ』についてはずいぶんと議論を交わしたところでした。EQには、大変多くの項目がございますが、私は次の4つの項目に注目しています。

1つは、『協調能力』。周りの人と上手くやっっていこうという能力です。それをどんどん高めましょうということ。2つ目は『共感能力』。相手の気持ち、心がわかる、共感できる、そういった能力を発展させていきましょう。そして3つ目に『楽観的処理能力』。何でもプラス思考で、前向きで捉えましょうねということ。そして、最後に、人間はどうしても感情的になりやすいものですが、そういった感情をコントロールするための『自己制御能力』というものを高めましょうということ。ホテルでも旅館でもそうなんですけれども、お客様から、時々、理不尽なことを言われることもあります。そうした時に、感謝の心、愛情の心を持って接していれば、おそらく自己制御能力がそこで効くのではないかと思うところです。基本的に、自分を自分で制御ができる能力。これを持っておくことの大切さを心がけています。私が、時々社員の皆様方にお話をすることがありますが、このような事例をお話しします。

ある女性の方で、『レジ打ち日本一』と言われる方のお話しでした。その方は、昔、一流大学を卒業され、素晴らしい一流企業に就職をしました。ところが来る日も来る日も、コピーを取ったり、お茶を入れたりという毎日だったので、これでは私の能力を発揮することはできない、と思い、その会社を辞め、転職されました。次の職場もやはり一流企業でしたが、そこでも同じことでした。その後、10以上の職を転々とされたわけですが、やがて行くところもなく

なっていました。しかし、これでは諦めきれないということで、最後にスーパーマーケットに就職をしたそうです。最初は、経理の仕事をしていたのですが、異動でレジ打ち係りに回されたそうです。レジ打ちをするにしても、どうせこれが最後だろう思ったそうで、そうであれば、とことんやってみようという気持ちになり、ブラインドタッチでキー操作ができるように練習をしたそうです。また、お客様に良い情報があればということで、チラシを頭に入れておいて、ご案内もしていたそうです。するとある時、館内放送で、「1番レジ、2番レジ、3番レジも空いておりますので、そちらの方におまわりください」という放送が流れたんだそうです。一心にレジ打ちしていた彼女は気付かなかったのだそうですが、ふと周りを見回すと自分のレジだけにお客さんが並んでいて、他のレジは空いていたそうです。そこで、店長さんが来て「どうぞの隣の列にお移り下さい」と言いますと、あるおばあさんは「いや、私はこの人に打ってもらいたいから、お店に来てるんです」と言って、動こうとしなかったそうです。また、別のおじいさんも同じように「この人のレジでできないんだったら、もうこのスーパーに来ない」とまでに仰って下さったそうです。そんな話が耳に聞こえてきて、その女性の方はその場で泣き崩れたそうです。その後、この女性がレジ打ち日本一になられまして、そのご講演をお聞きしたと言うわけです。

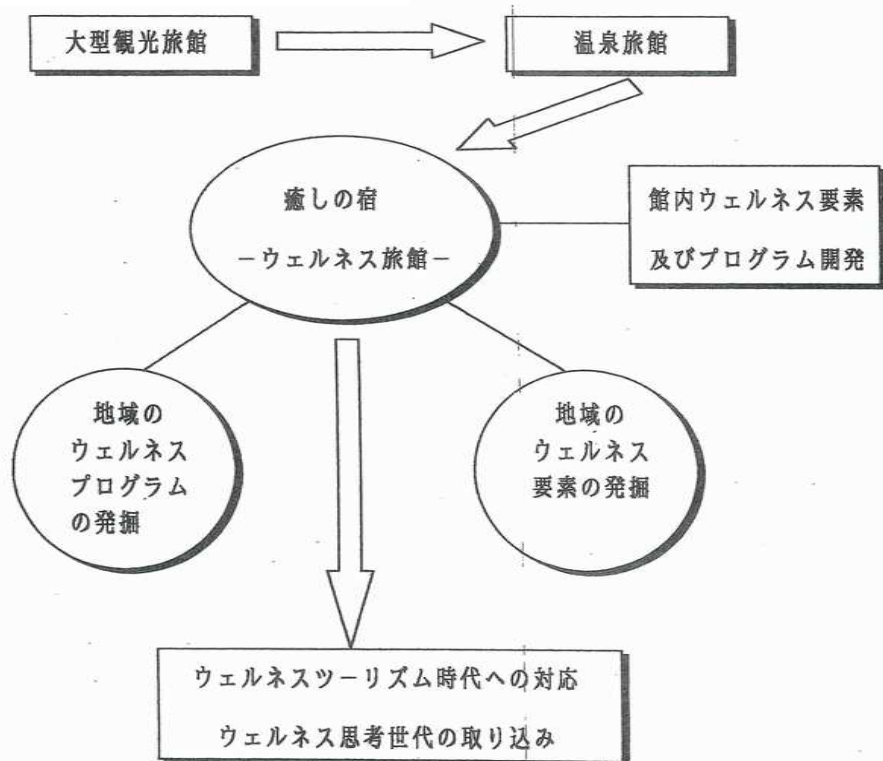
このことは、私の経営について、マネジメントとしての中心になっているものです。それぞれのセクションの人たちが、『ここが自分の居場所だと思っているかどうか』、そして、『その仕事を愛しているかどうか』、それが中心なんだということです。

5 現在の青島グランドホテルの経営 ～ウェルネス旅館～

これまで申し上げてきました、これら4つのマネジメントを中心に、経営をさせていただいているわけですが、そのようなマネジメントを行う中では、青島グランドホテルは、どんな風な運営を行っているかを、お話ししたいと思います。

この図は、20年ぐらい前に作成したのですが、最初、大型観光旅館であった青島グランドホテルは、温泉旅館になり、その後、お客様の癒しを中心としてウェルネスの旅館になりましたという方針を示しました。そのために、

『今後の経営戦略』



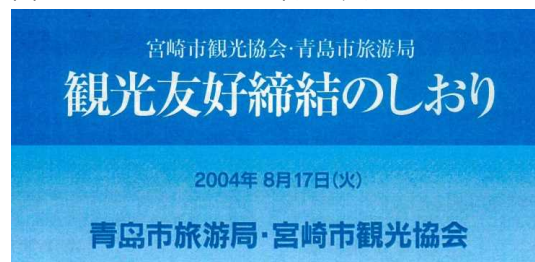
地域のウェルネスのプログラム、地域のウェルネスの要素などを、みんなで探してお客様に提供していこうと、方針を立てたところですが、しかし、当時は、ほとんどの社員が「ウェルネス」ということを知りませんでした。『心身ともに健康な状況に持っていかう』というのがその言葉の意味だそうですが、実は私も知りませんでした。昔は、観光の中に、リゾートやフィットネスなどがあつたんですけれども、今は、ウェルネスの中に観光や旅行なども入っている。そういうのが今の状況なのではないかなと思っています。この図は、20年前に書いたものなんですけど、今思うと、『リトリート』という言葉も含めて、新しいツーリズムもほぼ同じ考えかと思っています。もちろん、これを今風にイノベーションする必要もありますけども、ウェルネスの要素として、新しい癒しの風景、そして、音・光・空気そして健康的な宿などが一緒になった青島グランドホテルとして、再チャレンジをしていきたいと考えています。

6 地域と共に

次に、『地域と共に』ということについて話を進めさせていただきます。

(1) 中国チンタオとの友好

私ども、地域と共に生きる企業としては、色々な取り組みをさせて頂いています。しかし、ホテルだけが良くても、地域があまり良くなければ、お客様は1回・2回は来て頂けますが3回・4回、ましては1年に数回来ていただくということはなかなか難しいことだと思います。そういう意味から、最近では、国際色を出すところも多いので、世界に2つしかない『アオシマ』ということで、かなり前から取り組んでいるのは、中国チンタオとの友好盟約です。これは、2004年締結なんですけれども、2001年ぐらいから、中国チンタオに行きまして、友好盟約を締結することはいかがでしょうかと持ちかけまして、最近では、宮崎市との経済交流ま



で発展をしています。このチンタオとの友好盟約で今行っているのは、「チンタオビール祭り」です。世界唯一のサテライト会場として認めていただきまして、この青島グランドホテルの夏の終わりの最終イベントとして開催しているところです。ここに至るまでには3年かかりました。当初、宮崎交通の当時の社長様から親書を預かりまして、中国チンタオの政府に持って行きました。何も分からない私達でしたので、本当に受け取ってくれるだろうかとの心配もあったわけですが、逆に、結構な歓迎を受けました。その当時、段取りをしてくださった宮崎交通の副社長様が一生懸命根回しをしてくださって、チンタオ政府の高官をご紹介していただきましたので、そのおかげもありました。また、私も死ぬ気でお付き合いをさせていただきまして、随分と評価をいただき、友好盟約に繋がったものと思っています。

(2) 青島太平洋マラソン

次に、青島太平洋マラソン。これは、元々は海幸山幸マラソンと、太平洋マラソンというものを一緒にして青島太平洋マラソンということになっているものです。これには、私は初回から携わり、事務局組織を作るところから関わら

せて頂きました。34回を迎える今年は、残念ながら、新型コロナウイルス感染症のために、実施できませんでした。各地から、何とか実施できないかという話も頂きましたが、断念を致しました。

実は、このマラソン大会と他のマラソン大会とは大きな違いがあります。日本全国様々なマラソン大会がある中で、現在4大会ぐらいにはなっていると思いますが、行政があまり関わっていない市民運営のマラソン大会として、運営されています。また、第10回大会の時には、全国市民マラソンサミットや

第5回 全国市民マラソンサミット
青島太平洋マラソン シンポジウム
第10回 青島太平洋マラソン大会



シンポジウムなども開催いたしました。このマラソンというスポーツ競技と地域経済との関係や地域の町おこし、地域振興、そういうことを発表させて頂き、私たちもっと頑張ろうと気持ちを新たにしたところです。ここにあるのは20回大会のチラシですが、最初の1回目から変わっていないコンセプトがあります。それはあくまでもランナーの方の安心と安全、これを

ANNIVERSARY 20th 記念大会

国際青島太平洋マラソン大会

2006.12.10 SUN

南国宮崎の美しくそしてフラットなコースで
自己記録・初完走を狙いましょう!

ハーフマラソン
新コース導入!
高校生以上参加OK!

雨天決行

- 会場: 宮崎県総合運動公園
- 種目: 3km・5km・10km・ハーフ・フルマラソン
- 制限時間: 5時間30分(フルマラソン)

同時開催
第15回
国際視覚障害者
マラソン大会

主催
国際青島太平洋マラソン大会実行委員会
青島地域振興協議会、JTB宮崎観光受入協議会、JTB九州宮崎支店、MKT宮崎支店

特別協賛 ANA

第1に運営していくということです。また、これもご存知の通りですが、大変多くの高校生ボランティアなどにお手伝いいただいています。昨年の大会ではのべ3000名近い学生ボランティアをいただきました。さらにこの大会の評価の1番高いもの、それは応援です。沿道の応援、特に学生ボランティアの方々の応援は、本当に素晴らしいものです。ランナーの方々が勇気をもらう、元気をもらうということ、これを私は敢えて『心の給水所』という言い方をしておりますけれども、このような大会で学生の皆さん方には、社会貢献とは何か、チームワークとは何か、県外から来るお客様へのおもてなしとはどういうことか、そして、頑張る人へのエールとは?など、そういったところを実感していただく場としても、この青島太平洋マラソンを利用頂くとありがたいと考えています。

(3) 温泉の再開発

今日、『青島温泉』というのは、よく目にすると思いますが、これは、平成6年に立ち上げたものです。最初の頃は青島からすっかり温泉という名前が消えておりました。先ほども少しご紹介しましたがけれども、青島は、大変歴史の古い由緒ある温泉でした。ただ、『殿湯』ということで、温泉宿がなかったというところもあり、温泉宿場としての様相は全く無いまま、現代の青島に移っていました。そして平成6年に、これでは駄目だということで、温泉の再開発プロジェクト(もう一度温泉を復活させよ

宮崎 読売新聞 H6年6月11日 (購三種郵便物認可)

温泉で青島再開発 宮崎

別荘八丁の海水浴場... 温泉は同地の数少ない宝... 今日まで、協議会の... 高崎会長は「最近、温... 泉がないと地味に落ち... なくなってきて」と昔... からの温泉があまり知れ... ていないのはもったいな... い。知名度を高め、シガ... イなどの本県観光と... 連携させ、同市の年産... リンクさせて協力の... を進めたいと語っている。

協議会一で、あおしま太... 陽閣「青島ランドホ... ル」(国民宿舎青島)青... 島観光ホテル「青島ア... ンスホテル」(湖島)で... 構成。会理は、青島観光ホ... テルの高橋農務局長、温... 泉の再開発に打ち組み、南... 九州三天温泉としての地位... を確立するとしている。

名称は「青島温泉再開発... 協議会」で、「あおしま太... 陽閣」「青島ランドホ... ル」「国民宿舎青島」「青... 島観光ホテル」「青島ア... ンスホテル」「湖島」で... 構成。会理は、青島観光ホ... テルの高橋農務局長、温... 泉の再開発に打ち組み、南... 九州三天温泉としての地位... を確立するとしている。

6施設が近く「協議会」

市も予算に調査費100万円

うではありませんか)ということで、仕掛けをさせていただきました。当時、心身とももう少し健康になりたいというニーズが少しずつ高まり始めておりまして、皆様の選択肢としても必ず温泉というのが出てくるようになった時期でもありました。そこで、当時、青島の旅館6社で温泉再開協議会というのを作り、取り組んだところ。おかげで、ようやく、全国でも『青島温泉』の知名度が上がってきているところです。

さらに、経済産業省と国土交通省の認可を得たプロジェクトですが、『ロコモティブシンドローム(ロコモ)の予防・改善のための長期滞在型のウェルネスプログラム』というのを九州で初めて実践させていただきました。その取り組みでは、青島に宿泊をいただき、宮崎大学と連携をしながら、そのプログラムを開発推進しようとしております。残念ながら、若干、時期尚早だったのか、今は、少しぼんやりしている状態ではありますが、このプロジェクトを、将来的には『スポーツウェルネス』として更に発展をさせていきたいと考えています。



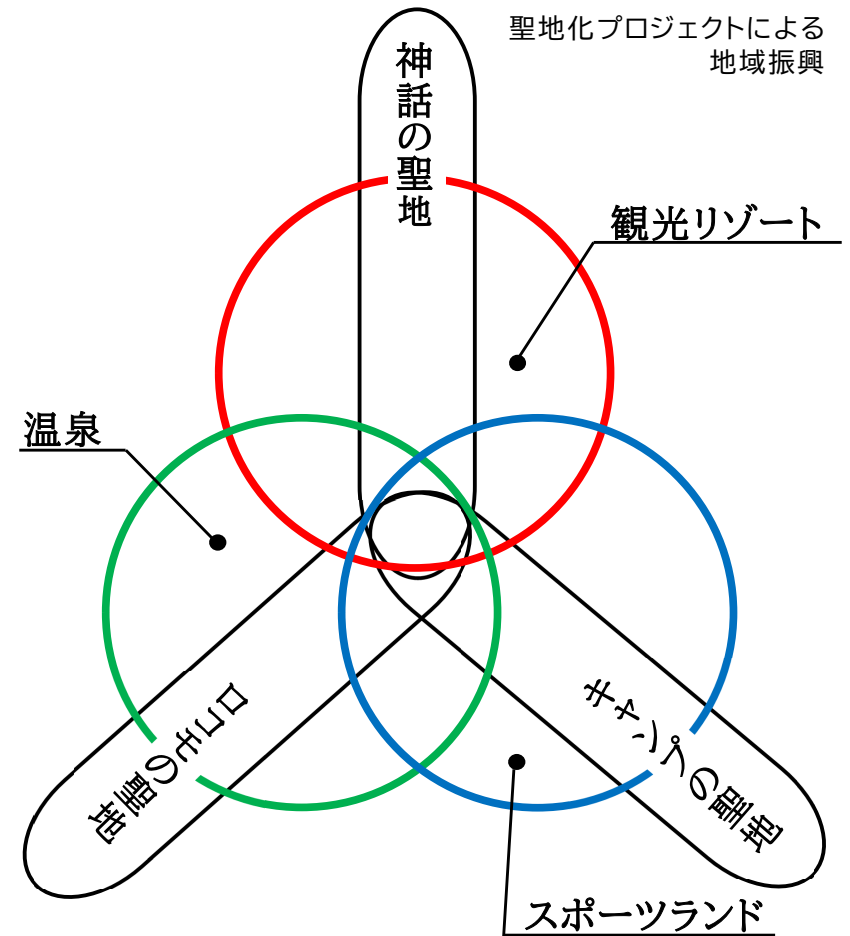
ロコモティブシンドロームの
予防・改善の為に
九州初 滞在型ウェルネスプログラムの開発と販路開拓

株式会社 青島グランドホテル 平成25年9月20日

ロコモティブシンドローム(ロコモ)は、年齢と共に運動機能が低下し、自立度が低下すること。 (出典・厚生労働省HP)

※ロコモティブシンドローム(ロコモ):年齢と共に運動機能が低下し、自立度が低下すること。
(出典・厚生労働省HP)

(4) 聖地化プロジェクト



また、地域と共にやっていくための、もう一つの仕掛けとして取り組んでいるのが、『聖地化プロジェクト』というものです。今、宮崎県の方では宮崎は『キャンプの聖地』という言葉を使っています。また、温泉もありますので、『ロコモの聖地』。そして、言わずもがなの『神話の聖地』。この三つのテーマから、三つの観光地の要素というものを結びつけて、将来的に宮崎ならではのツーリズムにつなげていきたいということで、地域との取り組みをやっているところです。

7 自然とともに

続いて皆様方には、地域の災害にどのように取り組んだかということ、是非ともお話しさせて頂きたいと思えます。

(1) 口蹄疫

2010年に、宮崎は口蹄疫という大変な災害に見舞われました。同時に、移動制限というのがかけられてしまいました。ちょっと今回の新型コロナウイルス感染症とも似ていますが、旅館・ホテルとしては、お客様をお迎えしたくても、お客様の移動ができないということで、怒りや苦しみや悲しみということが非常に大きくて、出口が見えない毎日を過ごしていました。

そうした中、新聞に80歳ぐらいの養豚業者の方の短歌が掲載されました。こんな短歌です。

養豚の音無き終わりに すべもなくただありがとうの 感謝あるのみ

私は、それを読んで、涙が流れて止まりませんでした。当時、私は、臨時で旅館業組合の理事長をしておりまして、急いで役員を集めますと、役員皆その短歌を読んで感動したようでした。そこでのお話で、「これだけ苦しんでいらっしやる、一番苦しんでいる養豚業者の方々が、『ありがとう』と感謝の言葉を使っただけなのに、私どもの業界はどんな感情で動いているのかと言うと、怒りとか悲しみとか苦しみばかりではないか。これで本当に、災害を乗り越えることができるのか」という思いで、役員一致しました。それから、心機一転、そして、感謝という気持ちで、もう一度取り組まなければならないと、元気を沢山頂きました。

そこで、私どもの業界でその『感謝』という気持ちを表そうということから、川南町の小学生を招待しようということになり、こどもの国に



川南町の子供たちに！思い出IN青島

- 主催 JTB協定旅館ホテル連盟 宮崎支部
青島観光六社会
宮崎市ホテル旅館組合

招待いたしました。案の定、子供達は本当にびっくりするぐらい暗い表情でした。また、せっかくの青島なのに、残念ながら雨も降ってしまっていて、残念そうな顔でした。そこで、美味しい食事をお出ししたり、手品ショーを行ったり、色々なことを宮崎の方々にボランティアとして行っていただきました。最後は、傘を差して外に出て、ボランティアの合唱の方と一緒に「ふるさと」の曲を合唱し、サプライズで花火を打ち上げました。合唱が終わったと同時に、花火が上がったのです。翌日、最後、バスに乗って帰る時の表情は、来た時の表情とは本当に打って変わったように、素晴らしい明るい表情をして帰っていただきました。

(2) 新燃岳噴火

口蹄疫の時には、いろいろな物語があったんですけども、口蹄疫の後には、鳥インフルエンザが発生し、収まったかと思ったら、その後、新燃岳の噴火もありました。九州新幹線が開通する時期でしたので、多くのご予約を頂き、これから先が楽しみだという時に、再び、地獄に突き落とされてしまいました。そんな中の春のキャンプ。Jリーグは灰が降る中での練習は難しいということでキャンセル、キャンプの断念ということになりましたが、プロ野球の方は、2球団とも、巨人軍もソフトバンクも宮崎まで来ていただきました。いつも、ソフトバンクには恒例行事で陣中見舞いを行っておいりましたので、私の亡き母と一緒に、王会長のところに伺いました。しばらく待って、王会長がグラウンドから戻られますと、会長のコートの肩と腕に、うっすらと白い灰が積もってありました。それを私がはたいて差し上げ、「こんな状況の中で宮崎にお越しいただいて、本当にありがとうございます」と王会長に申し上げました。すると、王会長は「富森さん、何言ってるの？ 富森さん方にこんなにまで、自分たちがお世話になっていて、自分たちができることと言ったら、カメラの前で『これぐらいの灰なんて、何でもないですよ』とお見せすることぐらいしかできないんですよ」と言われました。私の母も涙を拭いておまして、とても感動的な出来事でした。

また、この頃に、奇跡的に、とてもおもしろいお客様方との出会いもありました。『七福神会』という関西の方々のグループだったのですが、お坊さん方もいらっしやるし、神主さんもいらっしやるグループでした。その歓迎の挨拶の

後に、その団長さんがこんな質問をされました。

「『困難がある』、あるいは、『困難がない』と書いて何と読みますか？」

当時、私は、正直、資金繰りのことで頭がいっぱいだったので、全く思い浮かびませんでした。そうすると、その団長さんは少しため息をつかれて、「『無難』と『有り難い』と読みます。」と言われ、さらに、続けて、「今、皆さん方は、ありがたいという言葉、感謝の言葉を、1日100回以上言うべきです。」という話をされました。

また、「泣くに泣けない」ということを他の役員が申ししていましたので、それに関連して、「『泣く』という字はどんな字ですか？」と尋ねられたので、「それは、『さんずい』に『立つ』でしょう。」と答えると、「では、その意味はご存知ですか？」と言われました。その団長さんはが言われるのには、「『さんずい』は『水へん』です。つまり『涙』です。『涙』の後に『立ち上がる』ということで、『泣く』なくという字ができていますのですよ」ということでした。

また、口蹄疫をはじめとする災害が収束する頃に、テレビ局の方から1枚のレポートの写しを頂きました。口蹄疫が終息したという宣言とともに、『詩』が書かれておりました。私の記憶の範囲ですけれども、こんな詩でした。

もう、頑張れとは 言いません
あなたは 十分に頑張ったから
後ろを振り返らずに 前に進みましょう
そして、想像してみましょう
牛舎が牛たちの鳴き声に溢れる日々を
その泣き声こそ、命のバトンが引き継がれた証です
さあ、上を向いて、足を一步前に踏み出しましょう
あなたのその素敵な笑顔とともに
ありがとう そして さようなら

その後に、番号がたくさん書いてありました。これは、恐らく殺処分された牛たちのタグ番号だろうと思います。

このように、いろいろな災害の対応の中で、このような素晴らしい物語にたくさんに出会うことができたのです。

(3) 平成28年熊本地震

しかし、これで災害が終わりだったら良かったわけですが、自然と共に生きていく私たちの業界でございますので、次にきたのが、2016年の熊本・大分の震災でした。その翌年、みんなが苦しむ、九州全体が苦しむ中で、宮崎がたまたま JTB 協定旅館ホテル連盟九州支部連合総会という大きな大会の持ち回りの順番が回ってきました。その時に『復興元年』というテーマをいただきましたので、アトラクションに何をやるかと言うことで、鳴り物や踊りはやめることにして、いろいろ考えました。私自身、熊本に何度も足を運び、たくさんの写真を撮り、多くのお話を聞かさせていただきました。それらを素材として、動画を作成し、会場でのスタートにあたり、これを、上映させて頂きました。

(※紙面では動画のご紹介ができないため、動画中に流れるテロップ文字の一部をご紹介します。)

2016年4月16日

本震前後から始まる熊本・大分震災は、
かつてない大きな被害をもたらしました。

そして、それは、九州全域においても、大きな衝撃を与えました。
たくさんの尊い命が失われました。

そこには、たくさんの悲しみや苦しみがありました。

怒りや不安がありました。

呆然と立ち尽くす人々の姿があり、涙する人々の姿がありました。
必死に祈る人々の姿がありました。

この絶望的な苦しみの中、

災害に必死に立ち向かう人々の姿がありました。

お互いを助け合う人々の姿があり、

お互いを励まし合う人々の姿がありました。

そして、涙を流しながら笑顔を作る人々の姿がありました。

そこには、優しい人々の心がありました。

ふるさとを思う人々の心がありました。

そして、前へ進もうとする人々の心がありました。
そこには、光がありました。

過酷な環境にも負けず、美しい花を咲かせる花
踏まれれば踏まれるほど、さらに美しく育つ花

それは カミツレの花

花言葉は

苦難の中の力

逆境に耐える

逆境で生まれる力

(中略)

素晴らしい九州をもう一度、美しい九州をもう一度、
躍動する九州をもう一度、人情味あふれる九州をもう一度、
文化あふれる九州をもう一度、我ら九州人の力をもう一度、

皆さんの力と共に、皆さんの笑顔と共に、
皆さんの感謝と共に、多くの仲間への感謝と共に
ご支援頂いた皆さんへの感謝と共に、

感謝 感謝 感謝

これが、当時、ホールで流された映像です。この時、この映像が終わると同時に、その真っ暗なままで、私が登壇をしてご挨拶をする予定でしたが、手違いで、照明が全部アップされてしまいまして、会場全体が明るくなりました。その時に、私は、声が出なくなりました。というのも、ほとんどの人が泣いていらしかったからです。その1年間、本当に苦しかったということを、改めて感じたところです。この時に頂いたお言葉が、『涙とともにパンを食べたものでなければ、人生の味はわからない』という素晴らしい言葉でした

その後も、九州の災害は続いてしまいます。2017年には北部九州の水害、そして2年後、2019年は佐賀での重油流出。その佐賀での連合会の時に、私は『災害を乗り越えるたびに、皆が強くなっている。そして、知恵をみんなが獲得している』ことを実感いたしました。その際に届いた言葉は、『涙が目を汚すことがなければ、心に虹はかからない』というとても美しい言葉でした。

災害はないに越したことはないわけですが、逆に、色々な事に気づかされます。『生きがい』『働きがい』『やりがい』という普段、普通に言っている三つの『がい』は、実は日常ではなかなか手に入ることは難しいもので、どれだけありがたいことなのかということも実感いたしました。

災害は、初めて経験するものが多いわけですが、多くの失敗もします。しかし、その『失敗』をどれだけ『経験』にできるか、その大切さに気づかされました。色々な物が壊れたり、秩序が無に帰したりします。手放すこと、そして、人を許すこと、もしかすると、自然そのものを許すこと。そして、自分たちが本当の意味でのありのままにしていること大切さ、そういったことを気づいた次第であります。

8 おわりに

最後に行き着いたのは、やはり『感謝』というところでした。私は、この感謝には3つの解釈があると思っています。

1つ目の解釈は、自分自身の素晴らしさを大切にするという感謝。

2つ目の解釈は、今、全てがうまくいく、これから先も、うまくいく。そんな希望をすることが感謝ではなく、今、既にそうである、うまくいっているのだということに気づくことという感謝であるということ。

3つ目が、私が最も好きな解釈ですけども、あなたが出会う全ての事は、あなたに何かを教えようとして起こっていることなのだ、これを知ることこそ感謝の本質だという解釈です。

感謝に始まり、そして感謝に終わる、そんな業界に身をおいたことを、今、少し幸せに思いながら、このお話を終わりにしたいと思います。長時間のご清聴、誠に、ありがとうございました。