

豊富なデータと最新情報で業界のリーダーをバックアップ

HOTERES

週刊 ホテルレストラン

2010 4 | 2 ¥1600

〒229-1121発行 | 毎月第11日発行 | 011-760-1121 | 〒229-1121 | 印刷 | 2010年4月12日発行 | 第1000号



| 特集 |

中国インバウンドを取り込め

TOP INTERVIEW

藤田観光 代表取締役会長 森本 昌憲 氏



WEB

ホテル・レストラン業界人の
ポータルサイト

hoteresweb.com

ホテルスウェブ

「第2回ラグジュアリー・ライフスタイル・国際会議」開催

アラン・デュカス、ホルスト・シュルツなど 多彩なゲストを招聘、石川県を大アピール

The Real Japanいしかわプロジェクト推進協議会

現地レポート 本誌・村上実



杉本勇壽石川県副知事

The Real Japanいしかわプロジェクト推進協議会は、2月27日、金沢駅前の石川県立音楽堂邦楽ホールにて「第2回ラグジュアリー・ライフスタイル国際会議」を開催した。会場となった石川県立音楽堂邦楽ホールは、600人を超えるホテル、旅館など観光関係者、各種メディアで満員になり、改めて観光業界の活性化についての関心の高さを証明してみせた。

この会議は、世界の富裕層旅行者事業者に対して、日本の地域資源の情報発信と地元の観光事業者に対する海外富裕層受け入れのための意識喚起を目的としたもの。会議に先立っての開会式では「富裕層を誘客することはゴールではない。世界中を旅し、上質なものに触れている富裕層を石川に迎え、おもてなしする側と日々切磋琢磨していくことにより、古来から継承されてきた石川の伝統文化・工芸・料理がさらに洗練され受け継がれていくことがこのプロジェクトの真の目的。その洗練され



山出保金沢市長

た文化を求めさらに多くの富裕層が訪れ、地域の経済が活性化していくことが理想。そのためにはわれわれは何に気付かなければいけないのか。何が次の価値になっていくのか、それを既に世界の富裕層に対して価値あるサービス・商品を提供しているゲストスピーカーを通じて、石川を中心とする観光事業者へ伝えていきたい」（高木慎一朗代表）とあいさつ。

当日のプログラムは3部構成。第1部は、ザ・リッツ・カールトンホテルの創業者として著名なホルスト・シュルツ氏（現ウエスト・ペーシーズ・ホテルグループ代表）の講演「おもてなしの真髄」（別掲囲み記事参照）。第2部は、「石川と世界の伝統工芸」と題して、人間国宝で象嵌作家の中川衛氏とアーティストとして世界的に評価の高いアレクサンダー・ゲルマン氏とのパネルディスカッション、第3部は世界的で最も著名な料理家であるアラン・デュカス氏と高木慎一朗氏の対談。さらには1〜3部



私たちは、これまで築かれてきた遥かな石川の歴史・文化・風土を基盤にして、この土地に住む人々が子々孫々、生き生きと生活できる地域を磨いていきます。そして、世界の上質な物を知り、本物の日本を求めて旅する方々が、真っ先にこの石川を訪れたいと思えるライフスタイルを海外・県外へ発信していきます。

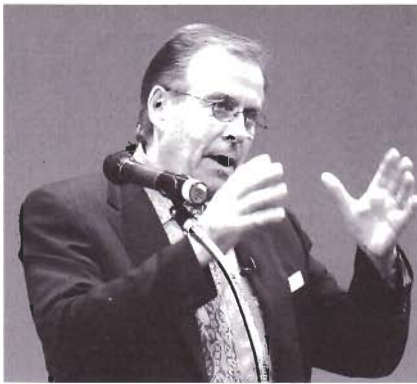
- (1) 石川の地域性の国際視点での再認識、伝統文化の継承・伝承(原点回帰)
- (2) 海外・県外への積極的な情報発信と経済波及効果の実現
- (3) 世界の上質を知るゲストを確実に、満足させるおもてなしの提供
- (4) 地域の人・文化を軸とした、観光産業並びに関連産業の共有的発展
- (5) 石川・北陸地域の「豊かさ」の追求と、それを実現する人材の育成

The Real Japanいしかわプロジェクト推進協議会

(株)アイサンクス/(株)浅田屋/(株)アスリック/ANAクラウンプラザホテル金沢/あらや酒々庵/(株)加賀屋/(有)かよう亭/(株)金城樓/(株)銭屋/大和タクシー(株)/和倉温泉 多田屋/ホテル日航金沢/ペにや無何有/マゼラン・リゾート・アンド・トラスト(株)/メディアラヴ(株)/柚餅子総本家中浦屋/石川県/金沢市

特別協賛 全日本空輸(株)

協賛 クアルコムジャパン(株)/(株)ジャム・ティービー/レクサス金沢駅西/レクサス金沢御影/シャングリ・ラ ホテル東京/ジェイ・バス(株)



HORST H.SCHULZE
(ホルスト・シュルツ氏)

THE WEST PACES HOTEL GROUP
L.L.C Chairman &
Chief Executive Officer
ウエスト・ペーシーズ・ホテルグループ代表



私はザ・リッツ・カールトンを離れたあと、ホテル以外にも病院や地域、さまざまなサービス業の経営コンサルティングを経験してきましたが、基本は同じです。「お客さま第一」いろいろな言い方、表現は変わりますが同じです。グレートビジネスを展開するにはポイントが四つ。①お客さまを失わない良い組織(ここが良いと言われてもらえるホテル)、②新しいお客さま、③お金を落としてもらう、④効率良くオペレーションする——さらにお客さまの視点からは①欠点のない商品、②タイムリーさ、③欲しいものを温かい気持ちで(ホスピタリティー)という構造があります。

世界中で、旅行のスタイルはどんどんグローバルになっています。旅行者には豊富な知識や体験があります。特に留意すべき点として、これからの富裕層の方々は、訪れるその地域の人々、文化と深いつながりを持ちたいという気持ちがあります。そこで体験した料理やエキゾチックな諸々の事象について、そこで一つの課題が浮かび上がるのです。例えば私の英国人の友人ですが、日本にはものすごい興味があります。しかし、実際に日本を訪れ温泉や旅館の文化に触れたとき、戸惑いがあるんです。例えば風呂の入る方、料理のマナー、こうしたことをもっと施設側が親密にアドバイスしたりする必要があるということです。この考え方はザ・リッツ・カールトンの時代よりも進化させたサービス論という位置付けなのです。本当に目の肥

えた旅行者の方々の満足を生み出すサービスは、従来のサービスレベルとは全く異なる高い次元でのサービスとなるのです。それを北海道のニセコに開業するカペラホテル&リゾートでは実現します。そのためにカペラホテルは最大でも100室規模以内に抑えます。団体は一切取らないという姿勢です。チェックインもアウトも、レストランの営業時間も一切設けません。すべてお客さまの自由というスタイルです。最高のお客さまのサービス基準、これでお一人お一人のお客さまの考え方、価値観に応じていきます。そのために私自身が従業員からのトレーニングに最初の10日間は費やします。ここでミッションを共有する体験を持ってもらうのです。

今回、このイベントの前に石川県内を旅行しました。漆の文化にも触れ、名旅館のサービスを体験しました。無意識下に、活物、絵画、海、味をリスペクトし、そして何よりすてきな人々との出会いがありました。しかし西洋人は日本のライフスタイルが分かりません。これはきちんと説明するルールが必要です。本質は変える必要はありませんが、やはり異国の地でも快適でないと満足しませんから。

お客さまはいろいろな土地を訪れます。そして“適応”するわけです。この適応のためにサービスマンとコンタクトを取るという図式です。このことを十分に理解していくことが富裕層のライフスタイルにあった新たなホテルビジネスへと進化していくことになるんです。

Alain Ducasse (アラン・デュカス氏)

アラン・デュカス・エンタープライズ代表

初めての能登の旅は感銘の連続でした。すべての世界に“本物の発見”がありました。漆の技は最も印象的な世界です。また、料理人としての関心では、金沢市内の近江町市場での新鮮でおいしい素晴らしい食材の数々を拝見し、かつ漁師や市場関係者との懇談が実に意

義深いものでした。料理は、食材が60%、調理が35%、才能が5%という構成で最高のバランスが保たれます。日仏の食文化には響きあうものがあり、これからも、こうした日仏の文化交流の必要性を深く感じています。



高木慎一朗氏

までモデレーターとして参加した世界的な建築家・丹下憲孝氏が参加して「食とラグジュアリーライフスタイル」についてのそれぞれの考え方が披露された。

なお、開会式では杉本勇壽石川県副知事、山出保金沢市長がそれぞれ同イベントへの開催意義と期待を述べた。そして、閉会式では小田與之彦同プロジェクト代表（株加賀屋取締役社長）がILF宣言（別掲）をして終了した。

また、今回のイベントに先立ち事務局では、ゲストスピーカーの面々を石川県内のさまざまな観光名所や旅館に案内するという体験スケジュールを組んでいる。各スピーカーからは異口同音に、その体験を通じた石川県の観光ポテンシャルの高さを評価する声が続いだ。



中川 衛氏

人間国宝・象嵌作家

加賀象嵌という世界、金沢の伝統文化を継承しつつ、現在では欧米の美術館でも評価がある金沢の伝統工芸の伝達師として頑張っています。欧米人の美意識と日本人の美意識

はやはり異なるものがありますが、この違いが新たな世界を作り出す可能性となるということを知りました。



ALEXANDER GELMAN (アレクサンダー・ゲルマン氏)

アーティスト

グローバル化が進捗する世界のデザイン世界で、常に考えているのは地域性ということ。この考え方は近著『アレクサンダー・ゲルマン:ポストグローバル』の中でも述べていますが、地域の特性や特徴をどうデザインに反映していくかということ。その意味でも石川にある漆器

の文化は実に素晴らしい世界であると評価しています。私自身も、NY、東京、ロンドンを拠点にしていますが、金沢にも何度も足を運んで多種多様な日本文化とのコラボレーションを楽しんでいます。



丹下憲孝氏 (モデレーター)

(株)丹下都市建築設計代表取締役社長

それぞれのゲストスピーカーの皆さまのプロフェッショナルな立場からの発言は実に興味深いものがあります。ラグジュアリーという言葉の意味や、日本国内での観光産業での位置付けといった考え方にも大きな影響を与えるものだと確信しました。グローバル化が進む一方、地域らしさや伝統といったものが失われつつあるように感じる場合があります。

これからは、グローバル視点でそれぞれの地域・地方を考えていく「グローバル」(グローバルとローカルを合成した造語)という考え方がますます重要になってくるのではないのでしょうか。こうした意義あるイベントが継続され、さまざまな情報発信をしていくことで日本での富裕層向けの新たなプロモーションが熟成されるところを願っています。