

《インタビュー報告》

着地型観光と地域連携

——当間高原リゾート・ベルナティオの営業統括本部長と管理部支配人に聴く——

編集委員会

2022（令和4）年3月14日、キャリア創生研究会のメンバーは、「地域と観光」の実態調査の一環として、当間高原リゾート・ベルナティオ¹を訪問した。ベルナティオは、新潟県十日町市当間高原地域にあるホテル及びゴルフ場などを含む総合リゾート施設である。ベルナティオは、自然豊かな同地域の特徴を生かした着地型コンテンツを提供しながら着実にリピーターを増やし、また、コロナ禍においても、従業員間の交流の場として始めた「あてま大学」を契機に、教育旅行（学校行事として行われる修学旅行等）向けのコンテンツを開発し提供することによって、その受け入れ件数が急増した。また、十日町市との連携など地域活性化の観点のほか、インターンシップの受け入れや社員研修など教育指導の視点から多岐にわたって興味深い、有益なお話を聴くことができた。本インタビューをご快諾下さったベルナティオの五十嵐直樹氏および廣井智朗氏には、心より感謝申し上げます。

（話し手）当間高原リゾート・ベルナティオ

営業統括本部長 五十嵐直樹氏、 管理部支配人 廣井智朗氏

（聴き手）藤巻一男、渡邊洋子、田中一裕、堀籠崇、並川努、榎本千賀子

（日 時）2022（令和4）年3月14日（月）10：00～11：20

（場 所）ベルナティオ 会議室

キーワード：着地型観光、地域連携、教育旅行、インターンシップ、フィールドスタディーズ

本インタビューの趣旨

渡邊 今まで県外の大学を訪問していましたが、今回は地域に根ざしつつ新しい価値を生み出しているという取り組みをされているところにお話を聞かせていただきました。私たちが研究的にも触発されるような経験をさせていただき、同時に学生たちにどうふうにかこれからそういう価値を一緒に共有してもらおうか考えています。創生学部の担当者は学際的で足場が違いますので、まずは広いところからそれぞれの分野に落とし込み、あるいは共有したところで、文理融合の新しいことが一緒にできないかというようなことも探りつつしております。広い視点からお話を伺うことが私たちの今回の目的です。

五十嵐 よろしくお願ひします。いろいろな専門分

野の先生方が一緒に行動されているわけですね。

渡邊 創生学部がそういう学部なんですね。藤巻先生は経済科学部と創生学部の両方の教員をされています。他の先生方は創生学部専任です。

藤巻 私も経済科学部でゼミ生を担当していますが、社会問題は幅広く、例えば観光による町づくりとか、よくゼミ生の発表をしますが、経済学だけをやっていればいいというわけではなくて、いろいろな学問分野に目を向けてみようなどと言っており、私自身も創生学部の先生方と一緒に活動することは非常に有意義で、学生を触発して発展させていくには大変良い活動だと思っています。今回は本当にいい機会を与えていただき、ありがとうございます。

渡邊 突然のお申し出に対して、お時間をいただき、ありがとうございます。

¹ 所在地：新潟県十日町市珠川。株式会社当間高原リゾート（平

成元年2月設立）が経営。

フィールドスタディーズの受け入れ状況

藤巻 まずフィールドスタディーズの様子から教えてください。

廣井 ある程度、概要はご存じかもしれませんが、3年前から参加させていただいてまして、今回も4回目ということで取り組ませていただいています。

テーマ自体は毎年変えており、初年度がホテルブライダル、2年目がホテル内ショップ、いわゆる売店。3年目が教育旅行・修学旅行のそれぞれ企画を中心に学生の方から考えてもらいました。いずれもキーになるのは、地域の中のベルナティオなどをピックアップしていただき、地域のよさや十日町の魅力をまず理解していただきながら、学生さんに来ていただきたいということで、広く見てもらって現地を回っていただいています。2年目3年目はコロナ禍ということもあり難しいところもありましたが、いろいろな協力団体、協力企業の方にもお話しさせていただいて、情報収集をしていただきました。

例年3人から4人の学生メンバーをお預かりして、優秀な生徒さんばかりでしたので、非常に前向きに取り組んでいただいて、われわれも本気になって取り組んでいるところでした。特に初年度のウエディングは、五十嵐のほうで、学生さんに貼り付けでやっていただきました。さらにこちらのホテルにステイしていただいたので、いろいろな人とのふれあいや地域ともしっかり見ながら実施することができ、非常にすばらしい内容を整えていただきうれしく思っています。

その一方で、2年目3年目はどうしてもリモート教育が中心になってしまい、2年目のときは2回だけ無理して来ていただいて、ショップを見ていただき、売れ筋とか、それも含めて話をしました。

3年目が毎週1回、田中先生もご一緒に来ていただいて、ほとんどリモートだったので正直言ってやりにくいというか、われわれも不慣れなところもあってなかなか思いが伝えきれない、学生の気持ちもなかなか読み取れないというジレンマの中で実施しました。それでも期間があるので何とかまとめる作業という感じで、何とかやってきました。本当に学生の皆さんの

力のなせる技というか、何とか整えたという感じで本当に申し訳ないと思っています。

課題はたくさんありますので、毎年毎年テーマを考えさせてもらって、担当の先生とも共有させてもらいながら、また今年度もさせていただきたいと思っています。物理的にこちらに来ていただけると非常にありがたいところがありますので、今年度も大変な中でも少しやり方を工夫しながらやらせてもらいたいと思います。

藤巻 今年度学生が来たのは2回くらいですかね。

廣井 昨年度は、ご無理申し上げて4回来ていただいて。

藤巻 実際に来ないと、この辺の空気感が分からないですからね。私もこちらの出身ですけども、実際いいところですよ。季節は5月6月でしたか。

田中 そうですね。6～7月くらいですね。

藤巻 そうですね。ゴールデンウィーク明けぐらいですかね。

五十嵐 私どもはホテルとして事業を営んでいるので、宿泊のお客さまがベルナティオ全体の売上げのほとんどになります。できればいろいろご提案いただくときも、まず1泊ホテルでのご滞在をしていただいで、ホテルはどういう取り組みを24時間行っているのかを肌で感じていただいたりすると、提案の厚みが非常に膨らんでくると思っています。初回のウエディングのときは2回くらい宿泊いただいていたんですよ。

藤巻 そうなんですか。

五十嵐 1回宿泊して自分たちが感じたことをレポートにさせていただいて、それが本当に確かなものなのかというところでもう1回宿泊していただいたり、あとは地域の方々といろいろと触れあう機会も作らせていただいたりしました。

あと、たまたま十日町市ともコラボができそうなのところもあったので、十日町市にお連れして、市の職員の方々といろいろな打ち合わせをさせていただいて、ウエディングという結構コアなところなんですけれども、非常に学生さんは前向きに考えていただいて、我々のパートナー企業の方々とも直接電話でお話をしている

² 新潟大学創生学部における導入・転換教育科目であるフィールドスタディーズ（学外学修）は、1年次生を対象として、企業や自治体など、学外のフィールドに出て行き、グループで活動を行う授業である。グループごとに現場の方々と協働して課題を見つけたり、企画や提案等を行ったりすることで、社会の課題を体感し、大学の学修意識の転換を図る。学外で行う4週間程度のフィールドワーク

のほか、学内で行う事前・事後学修によって構成されている。本授業の取り組みが評価され、令和元年度文部科学省インターンシップ表彰制度において、全国58の高等教育機関の中で、最優秀賞を受賞した。

<https://create.niigata-u.ac.jp/news/information/3283/>

ただいて、自分たちが欲しい情報を聞いてもらったりしていました。

私は1回目のウェディングのときに大学にお邪魔させていただいて、最終発表を見ていたんですけども、他のチームの方々と比べてときに、私たちのチームはすごくいろいろ調べて報告したなど、自分の中では思っていたところがございます。

2回目はショップの魅力を伝えたいということで、十日町も地酒の酒蔵が三つありますので、その酒蔵の商品をよりよくお客さまに知っていただくためには、しかもコロナ禍になってしまったのでリモートで試飲ができる方法はないかということで、客室で試飲をして、リモートを酒蔵の方とつないでこだわりだつたりを伝えてもらったりして、それをショップでお買い求めいただく取り組みをしましたが、コロナ禍で生まれた対策ではあったのですが、ご来館が少なかったこともあって、お互いにやりづらかったというところはありました。

イタリアのコモ市との関係

藤巻 ここまでのお話から、こちらは会社ですけれども、いろいろな連携先企業とか、あと市役所とも関係が深いということで、これは第三セクターでつくられたことが関係しているのでしょうか。

五十嵐 はい。

藤巻 そういう経緯もあって、いろいろなところとつながりが深いところもあるんですね。

五十嵐 そうですね。はい。

藤巻 そういうのをフィールドスタディーズの授業でも生かしていただいているということで、非常に充実した内容を提供していただいているということですね。ありがとうございます。

市役所では、窓口は観光課でしょうか。

五十嵐 ええ。観光課はありますし、ブライダルでいったときは下水道課の方とコンタクトを取りました。

藤巻 下水道課ですか。

五十嵐 十日町市はイタリアのコモ市と姉妹都市契約を結んでいまして、ベルナティオのフィールドがイタリアをイメージして建てられました。建物の外壁に使っているタイルもイタリア製のものを使っていたり、あとは敷地内に湖があるんですけども、そこもイタリアのコモ湖をイメージして造ったということで、景観の雰囲気もイタリア風になっているところがあります。

学生さんからの提案で、ちょうどそのころラプンツ

エルがはやっていて、ラプンツェルをイメージした結婚式をしたいという新婦さんが多いと話したら、もしゴンドラがあれば湖に浮かべて、スカイランタンを飛ばしてラプンツェルの世界観を作れるんじゃないかと提案いただきました。十日町市にゴンドラのサンプルみたいなを博物館に飾ってあったと記憶にあったので、貸してもらえないかと電話したら、下水道課でそれを管理していて、市でも下水処理場に置きっぱなしになっていると。使い道がないので、もしベルナティオで使っていただけるんだったらお譲りしますという話になったんですね。

藤巻 実際に購入されたんですか。

五十嵐 実際にはそうこうしているうちにコロナになってしまって。またゴンドラを譲っていただいたら、そのゴンドラを管理する倉庫が必要になり、ホテル周辺は雪が4メートルくらい積もるので、湖に置きっぱなしにはできないと考えています。

しかもコモから視察団が見に来てくださったときに、壊れてるというわけにはいかない。たまたま一昨年にコモとの友好関係 45 周年を迎えるので、話がトントン拍子に進んで、ベルナティオさんで管理してもらえらんだらそのまま寄贈します。視察団が見に来たときに、ぜひそれを見せてほしい。今のままだと下水処理場を案内するようになってしまうということだったので、ではうちでという話だったんです。そういう事情もあってまだ、実現はできてはいないんですが、ただ生徒さんからご提案いただいたスカイランタンをまねて飛ばしている中でお写真を撮ったり、そういうことはこのご提案がきっかけで進められるようになっている面もあります。

藤巻 イタリアというデザインが優れたところで定評がありますけれども、もともと造るときからイタリアをイメージしたコンセプトで、創設当時からそれを一貫してやっているんですね。

五十嵐 そうなんです。

藤巻 なるほど。ベルナティオはイタリア語ですか。美しいふるさとですね。

五十嵐 そうなんです。ありがとうございます。ベルパエーゼナティオで、美しきふるさとという意味ですが、ベルパエーゼナティオだと長いので、パエーゼを取ってベルナティオにしています。

藤巻 なるほど。

渡邊 イタリアというのはどこから発想が生まれたのでしょうか。

五十嵐 コモ市と十日町市が姉妹都市³というところからです。

渡邊 そこからなんですわね。

五十嵐 はい。第三セクターでリゾート開発をするようになったときに、どのようなテーマでいこうかというところで、イタリアのコモをイメージした景観にしていこうというのがスタートですね。

榎本 ということは、コモ市との姉妹都市というのは何か共通点とかきっかけがあったのですか。

五十嵐 そうなんです。コモ市もシルクの生産をされている町という点です。

藤巻 十日町市の織物とね。そういうところで。

五十嵐 はい。十日町市の織物もシルクで出しているところがきっかけです。

渡邊 どなたかつなぐ方がいらしたんでしょうかね。

五十嵐 いらっしゃったんだと思います。

渡邊 それは大きいですね。

藤巻 フィールドスタディーズの授業をする上でも、こういうコンセプトを最初からきちんと学生たちに理解させる必要がありますよね。イタリアの文化、芸術、デザインみたいなものをね。

ホテル業の多様な職種と従業員の構成

渡邊 フィールドスタディーズで学ばせていただいた学生が今、私の研究室にいますが、その経験がとてもよかったということで、就職先はできればウエディングプランナーになりたいと言っていて、本当に彼女にとってはすごく大きな経験をさせていただきました。

五十嵐 すごい。

渡邊 そういうキャリアもね。

藤巻 話が飛んですみませんけれども、今こちらの従業員の方って地元の方が多いいんですか。それとも東京ですか。

五十嵐 地元が多いですね。

廣井 地元が7割くらいですか。十日町の人が多いです。

藤巻 なるほど。高校を卒業して来られる方。大卒が多いのでしょうか。

廣井 半々ぐらいですか。

藤巻 いいところですよ。こういうところに就職できたら、いろいろなところでサービスの勉強ができますね。

五十嵐 そうですね。非常に意欲的な生徒さんが多く来ていただいています。ホテル業という宿泊がイメージできますし、実際、宿泊が一番多いのも事実です。ただ宿泊があったりレストランサービスがあったり、ベッドメイクなどもありますし、うちはゴルフ場も持っているのでゴルフ管理や、外構などを担当するフィールドという部署もあり、ホテルの電気設備やいろいろな施設でそういった資格を持っている方もいらっしゃいますし、私のように営業職もあり、マーケティングなど企画課というところもあります。廣井がいるような管理部、経理部、購買部とかいろいろな職種があって、全部で23の部署がこのホテルの中にありますが、それをホテル業としてやっていますので、例えば最初はフロントのスタッフに憧れて就職しても、仕事の中でちょっと違うなと思えばレストランに異動することもできますし、逆に施設とかフィールドのほうに行って、除雪をしたり芝の手入れをしたりというほうが自分に向いているということで行くスタッフもいたり、同じ会社の中でも違った職業に従事することができるのはホテルならではのふうだと思います。

藤巻 そうなんですわね。受け皿が大きいから、いろいろな仕事があつていいですね。

五十嵐 はい。転職をしなくても全然畑の違う仕事に就けるということですね。

渡邊 従業員の方は全部で何人くらいいらっしゃいますか。

五十嵐 220人くらいですかね。

渡邊 その中の7割くらいが地元の方ですか。

廣井 会社設立当時に、かなりの割合で地元の方を採用してきて、まだそれがある程度の割合を残しており、最近の新規採用も、今年の4月に来る方は全体の6割くらいが十日町の方です。

藤巻 でも、こちらに来る観光客の方は東京方面からが多いと思いますが、ここへ来て働きたいという人は、関東方面から多くないのですか。ここで働きたいと人はそうはいないですか。

³ (十日町市とコモ市の交流) イタリア北部に位置するコモ市は、商業の中心ミラノからほど近い、ヨーロッパ屈指の伝統あるリゾート地であり、絹製品の産地としても名高く、十日町市とは絹織物を仲立ちにして、1975(昭和50)年2月27日に姉妹都市関係を締結し

た。
<https://www.city.tokamachi.lg.jp/soshiki/somubu/kikakuseisakuka/4/gvomu/1548815837092.html> (令和4年11月13日)

五十嵐 そうですね。関東圏は私どもの親会社の方々のご利用とかも多くなりますので、そうすると意外と親会社の方々は親会社へ就職するようです。

藤巻 そうということなんですね。

五十嵐 従業員は地元が多いですね。

廣井 立地の部分で少しハードルが高いといえますか、ここは当然車を使わなければいけません。

藤巻 なるほど。地元を持ち家があり通勤できるような人が対象になるということですね。

廣井 そうですね。本当に車じゃないと来られない場所です、雪は2メートルありますし、なかなか大変です。

藤巻 そうですね。必須ですよ。

廣井 雪の大きさが分かっている人のほうが、もしかしたらハードルが低いのかもかもしれません。

リピーター増加の状況

藤巻 東京方面の人から見るととても異空間というか、また来たいというリピーターも多いわけですね。

五十嵐 そうですね。オンライントラベルエージェントの「楽天トラベル」や「じゃらん」からのリピート率が非常に高く、うちは1年間の利用で50%を超えています。

藤巻 それは本当に全国的にこちらに来るということですか。

五十嵐 そうですね。

藤巻 東京、主に関東方面でしょうか。

五十嵐 そうですね。OTA⁴を使うと関東方面が多いですね。

藤巻 評価の基準としては、リピート率ですか。

五十嵐 リピート率ですね。2回来るとリピートにカウントされます。1年間のうちの利用で同じ施設に2回以上来る方が5割いるというのは、非常に多いですね。

藤巻 こちらに来られる方は着実に人が増えているわけですね。

五十嵐 ご来館は増えています。

藤巻 宿泊者が増えているということですね。

五十嵐 そうですね。

イタリア風のデザイン

藤巻 先ほどイタリアブランドの話が出ましたが、これは、デザイナーがいらっしゃるのですか。

五十嵐 全部をコーディネートしているのは、このホテルを建てたのは鹿島建設なので、鹿島建設のデザインを担当している部署で、「㈱イリア」という子会社があります。その「㈱イリア」が全部設計、デザインを担当しています。

藤巻 なるほど。イタリアテイストで全てのものを一貫して造るということですね。設備、建物とかショップなども。

五十嵐 そうですね。内装もみんなその㈱イリアが監修して、家具とかじゅうたん全ては、一応イリア監修の下でないといけないことになっています。

藤巻 そうということなんですね。そこがやっぱり一つの価値なんですね。

五十嵐 そうですね。

藤巻 イタリアというと、本当にデザインですよ。デザインで消費者の目を引いていくところがありますね。

五十嵐 コストの面を考えると、リニューアルする際に、地元のをいろいろ使ったほうがコストを抑えられますが、トータルとして㈱イリアがイタリアのというか、ベルナティオの世界観を作ってくれていますので。

藤巻 地元ではないところの、イタリアの空間をここで作り出しているというところが、関東方面の人にも魅力的なのでしょうね。地元を出すのであれば、どこでもできますからね。私もここが地元なのでよく来たことがあります。ちょっと違う雰囲気があるなというところがあります。地元の人にも魅力的ですよ。

五十嵐 地元の方はどうでしょうか。

藤巻 地元の方はあまり来ませんか。

五十嵐 何かちょっとハードルが高いみたい、そんなイメージに思われているようです。

藤巻 でも、ゴルフは利用すると思います。

五十嵐 はい。ゴルファーは地元も多いです。

藤巻 宿泊には来ませんか。

五十嵐 それほど多くありません。

藤巻 やはり敷居が高いのでしょうか。

廣井 もともと会員制リゾートで売り出したことが

⁴ OTA (Online Travel Agent) とは、インターネット上で取引を

行う旅行会社のこと。(JTB 総合研究所、観光用語集より)。

あるので。

藤巻 会員制でしたね。だからそこで敷居が高いと思われてしまうのですね。

廣井 今は全くそんなことはなく、一般のお客さまにたくさん来ていただいています。

藤巻 会員制というと、大きな会社ですか。上場企業などが対象になっていたのでしょうか。

五十嵐 親会社とグループ企業ですね。あとは地元の企業様も、リゾート会員権として、ゴルフがメインで使いたいという方はお持ちいただいたりしています。

藤巻 ゴルフはメンバーシップ制ですか。

廣井 年会費制です。ですからお安く利用できます。

藤巻 それであれば、地元の人も気楽に使えるという感じですね。

コロナ禍を契機に急増した教育旅行への対応

堀籠 コロナの状況になって、今どのような状況にあるのか、コロナ前とコロナ後でご教示願います。

五十嵐 宿泊の稼働率では、コロナ前で80%くらいで、その後40%台になりました。ただこの数カ月は7割くらいにまた戻ってきている状況です。新潟県の県民割もありますし、そういった部分で今までご利用になられていなかった下越の方々はこちらに向けていただき、県民割を使っていらしていただけているのは、非常に大きいです。

また、教育旅行はほとんど受けていなかったのですが、コロナ以後に、教育旅行の方面変更があり、例えば東京ディズニーランドに行く予定だった学校さんが新潟に教育旅行になってしまったときに、残念な思いをさせたくないということで、われわれの中でできることに取り組んで、東京ディズニーランドに行ったときと同じかそれ以上の体験や、思い出づくりを全社一丸となって実施しました。その甲斐あってコロナ前は新潟県内は1校もなく、首都圏から4校程度の教育旅行のご利用だった状況が、今年は68校いらしていただいている、そういった部分は非常に集客に大きくつながっています。

修学旅行でいらっしゃるのので下越の学校さんが多いのですが、そうするとベルナティオに来たのが初めてで、そこから親御さんに紹介したり、添乗でいらっしゃる先生方が初めて知って、先生方のご家族でレポートしていただいたりということで、教育旅行がきっかけで顧客につながっているところも多く見られます。

そういったところで、メインの団体というと教育旅

行になりますし、個人だと新潟県内の県民割を使ったお客さま、緊急事態宣言が解除されると首都圏から少しお越しいただけますが、また緊急事態宣言が出てしまうので、その辺はキャンセルと予約とのバランスで数字ができていくのかなと思っています。

堀籠 そうすると、コロナ前、コロナ後でだいぶターゲットとしているお客さまの層が変わってきているということですね。

五十嵐 変わりましたね。

堀籠 教育旅行に関して、新たにそれに対応した準備や企画など、新しく何かされているようなことはございますか。

五十嵐 そうですね。教育旅行は、実は今日も1校いらっしゃる予定になっているんですけども、全員でお出迎えしようということで、ホテルのスタッフが玄関に並んで、学校名を書いた看板を持ってお出迎えをさせていただくんですね。それも先生方と生徒さんにはかなり受けていてというか、心に刺さっていて。全員でお出迎えするのは、ホテルっていろいろな制服がありますので、いろいろな部署で仕事をしている人たちがあそこに並んでいる姿をまず見ていただくのは、非常に価値のあることかなと考えています。

その後、総支配人だったり私だったり挨拶をさせていただくんですけども、ホテルでいろいろなことを経験して行ってほしいということと、あと料理は宿泊のメインになってくると思うので、今日料理を担当するのは総料理長の誰々だよと教えてあげると、総料理長の名前を覚えていただけるので、レストランで会ったときも、「何々総料理長、すごくおいしいです」なんて言う生徒さんとの会話が生まれたりします。

食事でも大変こだわっており、修学旅行のお料理というとお弁当みたいな一気出しといって、ドーンと出して、皆さまに召し上がっていただいて終わりという感じなんですけれども、そうではなくて、ステーキはステーキを焼いて、お寿司を握って、グラタンとローストビーフと、いろいろ生徒さんたちが好きなものをお出しさせていただいているので、自分が好きなものしか並んでいないので喜んでくださっています。

そうこうしているうちに、サプライズでプロジェクトマッピングをいつも上映させていただいているんですけども、今使っている食事会場が披露宴のパンケットを使っているの、そこでプロジェクトマッピングを上映するのですが、その中には小学校や中学校の6年間、3年間の思い出の写真を先生方から内緒で預かっておいて、そのお写真を入れて上映させ

ていただきます。ただ、今は懐かしい思い出や、コロナ禍になってからの思い出が少なかったりするんですよね。そんな中でもみんなの笑顔の写真が出てくると感動されて、その生徒さんが感動している姿を先生が見て、また感動してみたいな感じになるんですね。

上映しているスクリーンが開閉式のもので、プロジェクションマッピングが終わると同時に幕を上げるんです。幕が上がるとそこはテラスになっていて、ソプラノ歌手が控えています。そして、その学校さんの校歌を歌っていただくようにしています。学校さんの校歌をソプラノ歌手が一生懸命練習して歌うんですけども、それを聞くと、聞き慣れた曲だけど何か違うなと思ったら実は自分たちの校歌だったみたいなの、そのような演出をしています。ソプラノの歌が終わると今度は外に出ていただいて、外から花火を打ち上げることができるので、その学校さんだけの花火大会を行うということで花火を打ち上げます。

また、ゴルフ場なので電動のゴルフカートがごきますから、花火を見終わった後、今度はゴルフカートに生徒さんごとに乗っていただいて、一番先頭にわれわれのインタープリターを乗せて、森の中を説明したりしながら進みます。これは、まさにリアルジャングルクルーズのような感じです。

藤巻 まさにディズニールランドみたいな感じですね。

五十嵐 そうですね。そんな感じで。電動なので自動で止まりますし、またスタートしたりとかして。

藤巻 自然が豊かですからね、それを全部見せるわけですね。

五十嵐 はい。お一人お一人懐中電灯を持ってもらって、自分たちでムササビを見つけたり、あとはテンやハクビシン、タヌキなどはいっぱいいるので動いている姿を見たり、ゴルフ場の池の中に水生生物がたくさんいて、夜になって懐中電灯を当てると水の底までよく見えるので、そこでタガメが動いていたり、アカハライモリとかがいるのでイモリを見つけてもらったりしています。

ちょっと卯らしいものがあるので「卯だ」なんて言うとかゴルフボールが池の中に落ちていて、「それはゴルフボールだよ」なんていう話をしながら戻ってきて、大浴場の温泉に入ってもらったりして、翌朝朝食を召し上がっていただきご出発となります。

ご出発もみんなでお見送りをする流れでやっていますが、教育旅行を受けるようになったからいろいろなアイデアで、本当に全部署で意見を出してもらい、こういうことができる、こういうことができるよと組み

立てたのは、コロナがあつての新しい取り組みかなというところでございます。

「あてま大学」の外的な効果：教育旅行での実践

廣井 次に、あてま大学は、そもそもが休業のときに、従業員が先生として、ホテルの取り組み、料理教室など互いに互いの仕事を紹介し合うようなものを1カ月間かけて実施したのが始まりです。それが非常に従業員の中で好評だったため、それを売ってしましようかということで、あてま大学ということで、お客さまにウェディングの講座やカクテル講座もありましたし、バックヤード講座と巡って「ホテルの裏側ってこんなになっているのよ」みたいな部分を紹介し、いろいろなオプションを組み合わせでご提案したら、これも非常に好評いただいております。

藤巻 これは宿泊者が対象になるんですか。それとも単体のサービスで集まってくるんですか。

廣井 日帰りでもいらっしゃいますし、ご宿泊でもゆっくり提供していただける。

藤巻 東京方面からも来られていたんですか。

廣井 来られましたね。関東のほうからも大勢来ていただいて。非常に想像よりも好評でしたね。

五十嵐 そうですね。

廣井 私どもの従業員の魅力も伝えられますし。

藤巻 延べ人数と言ったらいいのかな、外部からはどれくらい集まったんですか。もともと従業員同士の垣根を越えた交流みたいな感じだったのですけれども、それを公開することによって、それを目的として集まったお客さんはどのくらいになるんですか。

廣井 10校以上でしょうか。

五十嵐 いや、もっと多いですよ。あてま大学を受けられる学校さんは。

藤巻 学校単位なんですね。

五十嵐 そうです。基本的には教育旅行の中で、着地型コンテンツをいかに増やせるかを考えたときに、あてま大学は売りになることが分かりました。先ほど申し上げましたように、このホテルには23の部署があり、ホテルに出勤して退職するまで1回も会わないスタッフがたくさんいるんですよ。

でも、それぞれがそれぞれの部署で自分たちの仕事をこなしているからホテル運営が成り立っているわけで、一度コロナ禍でお客さまが少ないから、従業員同士がお互いに何をしているのか知る機会を作ろうと始まったのが、あてま大学のきっかけで、本当はこうい

う仕事をやっているんだ。なかなか私も施設に行ったりはしないので、そのときにはヘルメットをかぶって施設の方が普段ボイラーの点検をどうしているのかとか、温泉ってどういう仕組みでできているのかを知るきっかけになったりしています。

バスのドライバーは、厨房で普段レストランのシェフさんたちがどういう仕事をしているか。あとは簡単に作れるパスタだったり、ケーキのデコレーションを体験してもらって、簡単なんだけど素人がやると非常に難しい。でも、プロがやると5分くらいできちゃうというのを体験してもらったりというのをいろいろやっていて、生徒さんたちに大学の授業のように、全部で40種類くらいあるのでそのカリキュラムの中から自分が好きなものを二つとか三つ選んでもらって、滞在中に1時間くらいの授業を3回くらい実施する形でやったのがすごく刺さって好評です。

中学生だとゴルフもやったことがない方が多いので、ゴルフレッスン講座みたいなのもあって、うちのマスター室のスタッフがアイアンの打ち方を練習場で教えたり、1ホールだけ実際に回ってもらったりとなると、ゴルフ離れが非常に叫ばれている中で、若年層のゴルファーを作るきっかけになるのかなということをやったりしてしていますね。

藤巻 教育面でも総合的にいろいろな社会に貢献していますよね。すばらしいですよ。もともとホテルでやっていることがベースにあって、教育旅行では、例えば、もともとウエディングのサービスを応用したり、ディズニーランドでやっているようなものを織り込んだり、いろいろなサービスを組み合わせることによって、付加価値の高いものを作り出している印象を受けます。

若い人が対象だから、大人になってからまたリピーターとなってどんどん帰ってくるような感じもします。

五十嵐 よく子どもたちが大人を見たら、大人の仕事って大変だなとかつらそうだなというようなイメージを大半のお子さんは持っていると思います。ただベルナティオに来てベルナティオの大人たちを見たら、みんな生き生きと自分たちの仕事を楽しんで、プライドを持ってやっている姿を見せることができれば、仕事をするって楽しいんだというイメージになってもいいかなというところも、あてま大学の一部分でお伝えすることができたらということです。講師となるわれわれスタッフも真剣に勉強して、しっかり伝えやすく伝わりやすくするにはどうしたらいいか、というところも考えながら勉強をしています。だから生徒さ

んたちだけではなく、われわれもレベルアップさせていただいているというのが、あてま大学かなと思っています。

藤巻 あてま大学の情報って、今のホームページに上がっていましたか。

五十嵐 上がっていないんです。

藤巻 上がってないですよ。

五十嵐 教育旅行の提案書で提案しているくらいで、一般の方には知られていません。

藤巻 なるほど。でも、修学旅行の選択のときに、そういうのがホームページに上がっていると、引かれるようなところがあるかもしれない。でも、それで大勢来たら受け付けられないかもしれないけれども。

五十嵐 ありがとうございます。いい方法を考えられそうです。

「あてま大学」の内的な効果：従業員同士の交流

堀籠 従業員の方々の取り組みがそういうサービスになったこともすごくユニークで面白いところだと思いますけれども、その取り組み自体は、従業員の方々の関係性やコミュニケーションや、いろいろな部分でもプラスの効果があったと思うのですが、その辺りはどうですか。

五十嵐 お互いがお互いの仕事のことを知らなかったところが、そこでコミュニケーションが取れることによって、相手を気遣ったり思いやる気持ちはもちろん芽生えますし、逆にそういうスキルを持っているんだったら、こういうふうにはできない？というふうに関心させたりもしたんですね。

堀籠 お互いに新しくこんなことをやろうとか、やれないかなというのも生まれてきたり、意見をお互いに出しやすいなど、変化がありましたか。

五十嵐 ありますね。この後、館内をご見学いただくときにご覧いただきたいんですけども、ロビーの近くに最近キッズアメニティールームというのができたんです。このキッズアメニティールームというのは、ホテルのアメニティはお部屋にいろいろセットされていると思うんですけども、お子様に特化したものをセットして、逆にいうとお子様連れのお客さまが手ぶらで来てても十分対応できるものがあつたらいいよねということで作ったんです。

そこにはSサイズからビッグサイズまでのおむつも自由に持っていただけるように用意してありますし、お子様用の歯ブラシやお子様のを止めるもの

や、お子様用のベビーソープとかお子様用の細い綿棒とか、そういったものをママさんスタッフから必要なものを聞いて用意してあるお部屋があるんですが、そこってももとはウェディングの打ち合わせをするスペースだったんですね。

ただ、本当に3畳、4畳くらいしかないお部屋だったので、一組しか打ち合わせができない環境の中でやっていて、それでは使えないということで別の場所にウェディングサロンは作ったのですけれども、作った後ずっと空いているお部屋だったんです。そこをリニューアルしようとなったときに、鹿島建設とかゼンコンさんをお願いしてしまうと、非常に高額になってしまふ。でも、あてま大学をしたときに、うちのスタッフの中で手に職を持っていたスタッフがいたり、そういった発見があって、大工さんをやったことがあるスタッフに大工仕事、電気工事士をやっていた方に電気の仕事をとということで、コミュニケーションを取れたことによってお互いがお互いの気持ちをはかってくれる環境にもなり、どういうスキルを持っているのかというの分かるようになって、今のキッズアメニティームが自前でできたのはすごいことだと思っています。

木材選びから全部スタッフたちだけでやり、外部にお願いすると何百万円とかかかってしまうところが、数十万で改装できたのは、このコミュニケーションがあったからかなと思っています。

堀籠 コロナ禍の休業をきっかけとしてやられたということですが、その後も継続的にあてま大学として従業員の中で取り組みとしてやられているんですか。

五十嵐 一部ですかね。主だってキッチンに行ったりとかそういうのはないんですけども、私どものスタッフの中にマナー講師がいて、そのマナー講師がホテルの接客とはというのを教えるあてま大学の授業もあり、それは継続的に行っていますし、そこから派生して外部にもホテルのマナーを販売することにもつながっていて、パートナー企業にお邪魔してそこで接客をお話ししたり、あとは日本語の言葉遣いをお伝えしたりというのは、少しずつ受注が増えてきている状況です。

藤巻 従業員同士の交流は、いったん山を迎えればだいたい落ち着くのでしょうかけれども、今のサービスは外部に向かって今後も継続的にできるわけですよ。教育旅行のほかに、そのマナー講座だけでも、切り取ってもできますね。

五十嵐 そうですね。継続的にやっていけます。

渡邊 マナー講座だけでなく、ほかのいろいろな

ホテルのノウハウみたいなものを一般の方という方向性は、今後も追求していられる予定ですか。

五十嵐 はい。

渡邊 地元の方もそういうことに参加するとまたハードルが下がって、宿泊もされやすくなるでしょうし、とてもいいですね。私は生涯教育なので、社会教育とかそういう施設に行くのではなくて、ホテルの心地よい雰囲気の中でいろいろなことも学べるし、ついにおいしいお食事もして帰れるとか、ワイン講座も受けられる。先ほどのお話を伺っていたら、お互いを知り合ってお互いの持っているものをみんなで共有し合うことで、それをどう活かすか。

地元の方はあまり来られないと言っているのが、むしろ地元の方が来やすいきっかけを作って、そこから何か新しい宿泊のターゲットを掘り起こしていくこともあるのかなと思ってお聞きしていました。

大学生のインターンシップの受け入れ

田中 今の関連で、大学生のインターンシップはどうでしょうか。1泊2日くらいで、観光業やホテル業に興味のある大学生が、宿泊し、あてま大学に参加することで大変勉強になりますね。

渡邊 フィールドスタディーズだけでは、私たちももったいない感じがしますね。

藤巻 大学生は常にインターンシップをやりたいというニーズが多いんですね。今はコロナ禍なので、なかなかできない状況なので。中には大学の授業の単位に組み込まれているようなものもありますが、そうではなくて一般的なインターンシップであっても参加したいニーズは、大学生には常にあると思います。

五十嵐 新潟大学からはいらっしゃいましたか。

廣井 あまりないですね。

藤巻 地理的な問題もあって、車がないとなかなか来れないですかね。

廣井 経営大学さんの観光学科とは、お付き合いがあり、1週間～2週間程度、レストランの業務など同じ個所で授業としてやらせていただいています。

堀籠 ニーズというか、観光に興味のある学生というのは結構実は多いと思います。というのは、地域で今、関係人口や交流人口など、地域の問題と連動した形で観光に目を向けている形で、地域の問題に関心を持っている学生は多いので、そういった意味ではニーズはそれなりにあるのかなと思います。

地域との連携

田中 地域として他にもいろいろやられていますよね。先ほどの観光だけでなく、サツマイモ掘りとか、あと女性のサッカープロリーグのチーム、妻有レディース⁵がありますよね？地域との連携はこれからどのように進めていきたいとお考えですか。

五十嵐 もっともっと強めていきたいなと思っています。クロアチアピッチという、天然芝のサッカーコートが2面敷地内にあり、そのクロアチアピッチの指定管理も市から請け負っています。今までは市もサッカーだけしか使い道がないと考えてサッカーメインで使っていた場所を、われわれがいろいろプロデュースさせていただくことによって、サッカー以外に本当に天然芝のいいコートがあるので、そこを使っただけになるのかなというのも、もう少し市の方と話をしながら進めています。

今年は大地の芸術祭がありますので、芸術祭もうまく使って、市にお客さまがいらっしゃっていただけるように、われわれが集客する形で進めていきたいなと思っています。

田中 この辺りは大地の芸術祭の芸術作品ありますか。この敷地内にはないですね。

五十嵐 敷地内はあまりないです。あつたりなかつたですね。

田中 あるにはあるんですね。それを、集中的に入れてみたらいかがですか。

藤巻 でも、イタリア風に合わないとか(笑)。

田中 イタリアに合わないか。ああ、そうか。

五十嵐 そうなんです。

田中 芸術作品は散らばってて、ひとつひとつ見に行くのは面白いけども、離れていたりして大変ですよ。車で松代の「農舞台」⁶辺りに行くのと固まっておりますよね。そういうところには行きやすいんですけど、ポツポツ散らばっているとなかなか行きにくいんですよ。

五十嵐 そうですね。

田中 ホテルの敷地内に芸術作品を三つ四つ設置し

てあれば、バスで来てお食事をして、芸術を見たりとかできるかなと思ったりします。

渡邊 ベルナティオはそういうのと連動するような形で、独自にされるような。イタリア的な何かそういう芸術作品を設置すると良いと思います。

五十嵐 芸術ではないですけど、建築でいうと安藤忠雄さんの建築が2カ所あります。

藤巻 表彰されていましたね。

五十嵐 そうなんです。それらを求めて、建築科の学生さんとかがお越しいただく機会はあつたりします。

藤巻 芸術的な展覧会とかができると良いですね、油絵とか。

五十嵐 そうなのが似合う建物だと思います。

フィールドスタディーの実施状況

並川 大学生のインターンシップは現状どれくらい受け入れていらっしゃるのでしょうか。

廣井 長期のもので、年間5組くらいです。特に専門学校生は授業の一環で来たりします。そういうのも含めると10組くらいです。1回に2人くらいずつ来ます。

並川 20人くらいですか。

廣井 年間でそれくらいだと思います。

並川 予定どおりというか、もうちょっと増やしたいとか、ちょっと多いなという感じだったり、どういうイメージでしょうか。

廣井 やはり宿が必要といいますが、学生さんもお車を持っていけばよいのですけれども、ない方もいらっしゃるので、寮とかそういうお住まいの問題が一番クリティカルなことかと思います。できれば通年で少なく続くと非常にありがたいです。一気にこうなってしまうと、夏場とかはやっぱりご利用者数がすごく多いので、十分に対応できません。

並川 夏場で延べ20人くらいということですか。

廣井 夏場に来るのはその半分くらいですが、あとは年間通じて散らばっています。特に調理系の方などがいらっしゃっています。

⁵ FC 越後妻有 (新潟県十日町市松代 3743-1)。全国から越後妻有へ移住した女子サッカー選手が、棚田の保全活動や大地の芸術祭の運営に励みながらトップリーグを目指すプロジェクト。

<https://twitter.com/fcechigotsumari>
(2022年11月18日閲覧)

⁶ まつだい「農舞台」(新潟県十日町市松代 3743-1)。「都市と農村の交換」というテーマのもと、地域の資源を発掘し発信する総合文化施設。

<https://www.echigo-tsumari.jp/travelinformation/nohbutai/>
(2022年11月18日閲覧)

⁷ 2010年(平成22年)9月18日、「あてま森と水辺の教室ポポラ」のビジターセンター「森のホール」・「人と自然の共生」を体験する施設「水辺のホール」をオープン(設計・設計監理:安藤忠雄建築研究所)。12月7日、la Sala, FIORIA が日本建築美術工芸協会(AACA)「第20回 AACA 賞」を受賞。

並川 今回はフィールドスタディーズというきっかけでお伺いしていますけれども、フィールドスタディーズのような形の受け入れは、他のところはございますか。

廣井 以前は新潟経営大学さんが同じような内容で実施していました。一部の学生さんが常駐しながら、観光に関するコンテンツやプランを考えましょうという、そういう産学連携みたいな中にうちも入ってやったことはありましたけれども、最近はそれがなくなり、授業の一環としてのインターンシップに絞られてきている感じがしますね。今のところ、こういう形で受け入れているのは新潟大学さんのみです。

並川 フィールドスタディーズを受け入れていただいたのはどういうきっかけですか。

廣井 一番のきっかけは経済同友会さんからご紹介をいただいたことです。弊社もそういう団体に入っています、ご紹介をいただいたので、ぜひということ始めたのがきっかけです。

並川 今、大学側に何か求めているものはございますか。どういうイメージを持っていたのか、それがうまく実現できているのかなどありますでしょうか。

廣井 ちょっとどんなものかもよく分からず、インターンシップの一環なのかなぐらいな感じでお引き受けしましたが、通常のインターンシップとは全く別で、大学1年生がいらして、そこから課題を一緒に考えてというところで非常に共感が得られたことと、我々も一緒にその場で学べる大変良い機会なので、そこはぜひやりましょうということを進めてさせていただいたのが始まりです。

五十嵐 参加学生さんに、我々も求めすぎてしまっているのかなと思ったりするぐらい、いろいろしています。ウェディングでいうとリゾートウェディングをもっと獲得するために、このフィールドを使って何か提案はないですかと聞いてみたり。ショップも、売り上げを上げるためには地元のものを使ってどうしたらいいですかとか。

昨年は教育旅行がこちらに向いてきてくださっているので、このベルナティオで教育旅行をどうブランディングすることができますかみたいな形で、高校生から大学に入学したばかりの学生さんにそういうテーマを持っていただいて、学生さんならではの意見を聞くのは、非常に生徒さんたちも前向きなんですけれども、なかなか難しいだろうな、そのテーマは難しいだろうなと思いながら実施しました。でも、我々もその課題を解決すると、何かビジネス的にも役立つだろうなと

思うものを求めてしまったりするので、そういったところでなかなか形にしづらい部分もあったのではないかなと思っています。

廣井 若い方はうちにもいっぱいいますけれども、大学に入って優秀な方で、これからという柔軟な発想で、ぜひ売り上げに寄与していただきたいというのが一番です。何とか売れるコンテンツを、アイデアをいただいて、いいものを作りたいなと毎年思っています。

並川 4週間という期間は、長期的にはいかがでしょうか。4週間で何か形にするのは、短いようで長いようで、なかなか難しいところだと思いますが、受け入れている側の実感としては、どのような感じでしょうか。

廣井 なかなか難しいですね。先ほど五十嵐も言いましたけれども、大変なところもありますし、我々のニーズをご理解いただくまでがなかなか時間がかかります。やはり学生さんがやりたいことはたくさんありますし、いろいろな情報を聞けば聞くほどあれもやりたい、これもやりたいっていうのがあって、それを実現していても当社のニーズとはちょっとずれているかなというところが出てきます。そこをうまくすり合わせながら今までもおこなっていただきましたので、そこにちょっと時間がかかりますね。

田中 そうですね。このホテルについて、今日話したことを全部理解して、またその中から組み合わせていくものですからね。新しいアイデアとなると学生の力ではすぐには出てこないでしょう。

藤巻 そうですよね。最大公約数を取ればいいというわけではないから、何か本当に売れるものですよ。ピンポイントでニーズを満たすような何かが必要ですね。

田中 まだ、大1年生で、例えば観光学部の3年生くらいの学生と違って、ほとんど観光に対する知識がない状況で来ているので、そういう意味ではなかなか短期間では難しいと思います。

五十嵐 中間発表はこちらであるんですけども、中間発表は私どもの社長とか常務とか総支配人とか、みんなが見ている中で発表いただくのですが、我々の意見は結構厳しいですよ。学生さんたちはしっかりとパワポをまとめてきていただいているんですけども、パワポの作り方がよくないとか、説明が伝わらないとかというところで、何を言いたいのかよく分からないとかっていうところから持って帰ってもらって、また組み立て直してもらっています。

藤巻 中間発表ってどのくらいのタイミングでやる

のでしょうか。

田中 2週間目です。

五十嵐 本当にそうなんですよ。

並川 最初の年も、最後の大学でやる発表のところで、学生の評判が一番よかったのが確か御社に受け入れていただいた学生でしたね。

藤巻 中間発表は大事なんですね。現場の皆さんに叩いていただくことが、勉強になります。

並川 そういうふういきちんとコメントをいただいたりしているのが、学生のほうには大変プラスに働いていると思いますので、もっと厳しくやっていただいでください。

五十嵐 結構早めにご到着いただいて、3人ないし4人でああじゃない、こうじゃないと言いながら中間発表を迎えたりするので、本当に間際まで資料を作っていたらしゃつたかと思うんですけども、それをバシッと切られちゃうと、ちょっとかわいそうだなと思いいながらも、でも確かにうちの社長が言っていることは的を得ているなど聞きながら感じています。それを踏襲して、ちゃんと次に発表いただくときには作り上げてきたりしていますが、そこでも、もうちょっとこうしたほうがいいよという話をしたりしているので、そういったところは少しでも刺さっていただいたらいいと考えています。

並川 ありがとうございます。

新入社員研修の実施方法

並川 また少し話が変わってしまいますが、先ほど、あてま大学という形で、社員間、中での交流があまりなかったという話をされていたんですけども、新入社員の研修はどのような形でされていますか。

五十嵐 新入社員は、1年間は各部署を回る形を取っており、そのプログラムの中で調理は調理に入んですけども、一般のサービスで希望されている方は、上司が総支配人で、直轄になります。そのため1年間、自分の上司は総支配人という部署に配属して、その総支配人室にいるメンバーがトレーニングをしながら各部署に行き、例えば3カ月だったら3カ月、同じ部署で経験をさせていただいてという形で、1年間を通してホテルのいろいろな仕事を体験していただく教育プログラムになっています。

入社して2週間は先ほどのマナー講師が徹底的にホテルエとしての立ち居振る舞いや、言葉使いなどをトレーニングして、そこから部署に配属をして、いろい

ろな部署を体験していただきます。

1週間に1回レポートを出していただいて、今の自分の課題や悩み、あとはベルナティオで何ができるかというような期待や希望というのを全部ヒアリングして、そのヒアリングをしたレポートに答えるのは2年生になります。要は、今の新入社員が翌年2年生になるので、その2年生が自分たちが今までやってきたことを今度は新入社員に伝えるような形での取り組みにして、1年生と2年生のレポートのやりとりをしているものを総支配人が見て、もっとこういうふう指導したほうがいいのか、こういう悩みを抱えているんだなと把握すれば、総支配人からそれぞれの部署の部署長、支配人たちにいろいろアドバイスができるということで、新入社員の方々が1年間本当に働きやすい環境を作っていくというを取り入れています。

並川 1年目はいろいろな部署を経験されていて、それを踏まえて配属が決まるわけですね。

五十嵐 そうですね。2月に新入社員のスタッフの面談があって、いろいろ経験してきて、どの部署に自分は配属を希望するかを聞いています。希望どおりにいくスタッフもいれば、希望どおりにいかないスタッフもいます。それは、教育をしていた総支配人室のメンバーだったり総支配人だったりが見て、適性を判断したりして、本人はここを選んでいけれども、1年間見てきて彼だったらこっちの部署のほうが力を発揮できるんじゃないかとか、そのまま希望どおりにいけば、確かにそうだよねということでアサインしたりというふうに、いろいろ考えています。

1年生だけではなくて、われわれも1年に1回、そういう希望をヒアリングする面談がありますので、そういうときに、例えば5年間ここで働いていたけれども、こっちの部署のほうが興味があるとか、こっちの部署に行くと自分がこういう役に立てるという面談があって、それで部署を異動することもあります。

並川 結構異動はあるものなんですか。希望を出して異動をされる方は結構いらっしゃるんですか。

五十嵐 多くはないかもしれないですね。

廣井 希望して異動できる方は少ないかもしれないですね。適性もありますし、部門が多いですけども、行ける業態はある程度限られて。うちみたいな管理部門からいきなりサービスに行くとか、現実的にはケースとしては少ないと思います。1年に1回定期異動があり、あとは不定期で動いていますけれども、比較的異動のスピードは早いと思っております。

五十嵐 うち早いと思います。

廣井 早いですか。

五十嵐 業務を個に付けたくないというのが、総支配人の考え方です。その人が抜けたらその人がやっていた業務ができなくなるような状況は作りたくないということで、3年に1回くらいいろいろな部署を経験して、引き継いでということで、それが1年ごとに入れ替わりができるような仕組みを作りたいということでやっています。3年に1回だから全然違う部署に行くというスタンスは早いなと思っています。

並川 3年に1回、管理部門からほかの部門に移ったりという形でしょうか。

五十嵐 管理部門だったら管理部門、経理だったり購買や、施設があるので。

並川 部門の中でいろいろ移動ということですか。

五十嵐 各部門が、異動の範囲になってきますね。まれに管理部門からサービスにとか、サービスから管理部門にというのもありますけれど。

藤巻 基本は同一系統のものですかね。

五十嵐 はい。

廣井 専門性が高い部署は、例えばサービスと購買とか、庶務と購買とか、部門経験みたい感じで行くこともありますね。

採用面接時にみる学生の資質

田中 大学生に求める資質といますか、どんなところを見て採用しているのか。逆にこういう学生を育ててほしい、ぜひこういう人間を作ってくれとウエルカムだというような資質などについて教えてください。まず面接で、どのような大学生を採用されますか。

廣井 端的にいうと、すごくシンプルで、笑顔が最も重要でしょうか。

田中 笑顔の練習が必要ですね。

藤巻 今はマスクをしているから、なかなか口角を上げて見せることができないのでは。

廣井 挨拶がしっかりできているかどうか。あとは素直であれば、もうそれが全てです。結構、簡単それで難しいことです。

藤巻 面接で決まるということですか。

廣井 そうですね。面接と簡単な論文を書いてもらっています。学生活動で苦労したこととか。

藤巻 それを言うと、学生は本当に鏡の前でずっと笑顔の練習しているんですよね。口角を上げる練習をして顔が引きつったとか言っていましたけれども。

田中 そうすると、何か大学でこういうことをやっ

てきましたと言ったほうがいいわけですか。

廣井 協調性だとか、ある程度ストレス耐性を持っていないとやっていけないので。ちょっと厳しい質問もします。

田中 例えばどのような質問をされるのですか。

廣井 何か学生のとときの挫折はありますか。それをどういうふうに克服したんですかとかです。

藤巻 居酒屋とかでアルバイトをやっている学生は多いんですけども、面接ではそういうアルバイト経験などを質問されますか。

廣井 結構ご本人から論文で書くことが多いですね。

藤巻 そうですね。全く書く内容がないと困りますよね。何かそういう学生もいたりしますけれども。

田中 大学の専門性みたいなのはいかがですか。○学部から来たとか、そういう学部さんだと。経済学部でミクロ経済を一生懸命にやってきましたとか、法律の何とか判例をやりましたとか、そのような努力はそれほどでもないのでしょうか。

廣井 感情的にすごいとは思いますが、それが全てではないと思います。

田中 全てではなくて、逆にもっと人間としてということですか。

廣井 そうです。本当に人間性だけで、採用の程度・パーセンテージが高いと思います。

藤巻 資格はどうですか。例えばコンピューターに強いとか。英語とかAIとか、そういう資格面で何か求められるものはありますか。

廣井 ないですね。

藤巻 ないですか。なるほど。

五十嵐 語学が堪能とかだったら、求められるのかなと思うんですけど。

廣井 アドバンテージはありますけどね。でも、かといってそれが全てではないと思います。でも確かに語学とか、あと旅行業に関する資格があると、少しは有利です。でも、そういう方は専門学校生の方です。四年制の方はあまりそこを突き詰めて勉強される方って少ないですよ。

コロナ禍によるインバウンドへの影響

渡邊 お聞きしていて、インバウンドは、コロナ前と比較していかがでしょうか。

五十嵐 そもそも、もともと私どもは、インバウンドは取っていませんでした。

渡邊 ほかのところはインバウンドにすごく期待し

ていたら、コロナで、というのをよくお聞きするんですけど、今までのお話の中で、そのようなことが出てこなかったの。

五十嵐 そうですね。多いときでも年間6000人くらい。それは大地の芸術祭があったときに、アジア圏のインバウンドの方々をご利用いただいているのはありましたが、私ども年間12万人お客さまの中の6000人なので、微々たるところで、あまり積極的にインバウンドは取っていないんですね。それはおそらく今後インバウンドが復活したとしても、積極的にはやりませんと思います。それは、インバウンドの方がいらしゃると、日本のお客さまがあまりいいご理解を示さないんですね。ターゲットとしては日本のお客さまにリゾートを味わっていただくということで進めていこうと思っているので、インバウンドが減ったからとか、来訪がないからベルナティオの来館が減ったというのにはほぼないですね。

藤巻 そのターゲット層は、大体絞っている感じなんですね。

五十嵐 絞っていますね。FIT (Free Individual Traveler、海外個人旅行者) のインバウンドとかだったら全然いいんですけども、団体だとどうしてもイメージがよろしくないですね。

藤巻 京都なんか変わってしまいましたからね。

渡邊 そういう団体旅行というのは、イメージにそぐわない感じですよ。

教育旅行における着地型コンテンツの提供

榎本 教育旅行が増えているということでしたけれども、こちらの団体客については、ほかのお客さまはどう受け止められているんですか。

五十嵐 教育旅行は、本当にありがたいことに私どもは本館と別館と建物が二つ建っていて、間がつながってはいるんですけども、別館を貸し切りにはしています。そのため、別館を貸し切りで入る人数の学校さんを取らせていただいています。

榎本 ほかのお客さまとは接触が少ない訳ですね。

五十嵐 接点がほとんどありません。それぞれの建物に温泉もありますから、別館を貸し切りにはしているときは別館は生徒さんだけです。使わない時間帯もちろんなるので、その時間帯は一般のお客さまも使って良いという形にはしています。

榎本 なるほど。工夫されてということですね。ご家族連れとかと接触があると、なかなか落ち着かない方もいらっしゃるでしょう。

五十嵐 今の小学生、中学生、高校生までも取っていますけれども、みんな品がいいというか、お上品な方が多いですね。

藤巻 そうですね。そういった教育旅行というのは、集団で寝泊まりするというのが一つの目的なんですけれども。京都だといろいろな神社仏閣とかがあるじゃないですか。この辺だとあまりそういうのがないですよ。

五十嵐 ないです。

藤巻 そこがちょっと足りない部分かなという感じもするんですが、大地の芸術祭や縄文遺跡などがありますが、それだけでも意味があるわけですよ。また、集団で寝泊まりしていろいろな経験をさせるということですね。

五十嵐 はい。なので、本当に私たちは着地型で提案しているので、あまり十日町市内とかは行くところが少なく、行っても清津峡くらいですかね。

藤巻 着地型の提案とは。

五十嵐 ホテルの中でいろいろ体験していただいたり、あとは自然が豊かなのでネイチャー・アクティビティなどを進めています。

藤巻 そうですね。そういう意味では、生物多様性とかの情報⁸がちゃんと書いてありましたね。詳しい生物の先生がいたら、いろいろと説明ができていいのかもしれないですね。長時間ありがとうございました。

五十嵐 ありがとうございました。

廣井 ありがとうございました。

⁸ 環境省のホームページに「あてま 森と水辺の教室 ポポラ」の事業が掲載されている。この事業では、里山再生（自然環境）に係る「調査・研究」「人材育成」「自然体験」を軸とした環境貢献事業の

実践として、①生物多様性の保全、②持続可能な社会システムの構築、③情報発信基地及びSDGs@商品開発、をあげている。
http://chiikijunkan.env.go.jp/pdf/kigyoo_list/27_popora.pdf