

幸せな人生を送ってもらえる環境づくりで  
働くスタッフの夢が叶うホテルを実現する



## リゾートトラスト株式会社

サンクチュアリコート高山

開業準備室 室長

**金村 輝男氏** TERUO KANEMURA

Profile > 2000年リゾートトラスト株式会社入社。2016年エグジブ伊豆 総支配人。18年グランドエグジブ那須白河総支配人。19年芦屋ベイコート倶楽部 総支配人。20年ラグーナベイコート倶楽部 総支配人。現在に至る。

2023年4月に創立50周年を迎えるリゾートトラスト(株)は、会員制リゾートホテルを展開している。上場企業として大きな節目を迎えることができたのは、新しい取り組みに向けたチャレンジをその歴史の中で常に続けてきた結果と言える。2024年3月には岐阜県・高山市に新ブランド「サンクチュアリコート」の第1号ホテル、サンクチュアリコート高山 アートギャラリーリゾート（以下、サンクチュアリコート高山）を開業予定。ミシュラン・グリーンガイド・ジャポンで三つ星を獲得した飛騨高山美術館の跡地に、ホテルと美術館が融合した日本では唯一無二と言えるアートギャラリーリゾートとして、新しい形を打ち出していこうとしている。サンクチュアリコート高山の開業準備室室長、金村 輝男氏に、リゾートトラスト、そしてサンクチュアリコート高山が目指すこれからの時代の挑戦について話を聞いた。

聞き手・本誌：長谷川 耕平／文：高澤 豊希／撮影：安原 浩平（ジュノー）

## 上場企業として創立 50 周年を 迎えられたのは 社会から必要とされる 事業を続けたから

### □創立 50 周年を迎えるリゾートトラ ストは、どのような形で会員制リゾ ートホテルを展開していますか。

1973 年創立のリゾートトラストに、私は 2000 年に入社しました。今年入社 23 年目ですから、50 年の歴史の約半分を過ごさせていただいています。入社当時は「エクシブ」の新規開業が盛んで、琵琶湖、蓼科のホテルが開業したばかりでした。会社は「これから積極的に新しいホテルを創っていくぞ」という気運が高まっていました。2000 年 11 月には東証一部上場を果たし、概ね毎年 1 施設のペースでホテルの開業を重ねました。

会員制リゾートホテルも「グランドエクシブ」「サンクチュアリ・ヴィラ」「離宮」「ベイコート倶楽部」と増えていき、今回の「サンクチュアリコート」を岐阜県飛騨高山で開業することになりました。

リゾートトラストは「信頼と挑戦」

をキーワードに、常に新しいことに取り組んできました。企業も人も挑戦しなければ成長できないと信じて弛まぬチャレンジを継続した結果、創立 50 周年を迎えることができたのだと思います。

創立 50 周年を迎えられる企業の割合は 0.7% にも満たないと言われる中で、当社がそれを達成できたのは「社会から必要とされている」ことが大きいと考えています。リゾートトラストが手掛けているホテル、レストラン、メディカル、シニアライフ、ゴルフなどの事業は、会員の皆さまの声に耳を傾けることでスピード感のあるアクションで実現させ、その時々に必要な成長を果たしてきました。これまでの歴史を踏まえながら、素晴らしい企業で仕事をしているという誇りを強く胸に刻んで、私たちは未来に向かってこれからの時代を担っていく必要があります。

### □会員制リゾートホテルにおけるオペ レーションの特徴は、どこにあると考 えていますか。

会員権を購入してくださった会員様

にとって、会員制リゾートホテルは登記もされた所有物になります。ですから私たちはお客さまに対して「お帰りをなさいませ」という言葉を掛けているのですが、その言葉は訪れる皆さまの胸に響いていると実感しています。会員権を買っていただくことでホテルは第二の我が家になるわけですから、「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」の代わりに、「お帰りをなさいませ」「行ってらっしゃいませ」という挨拶をさせていただく形がふさわしいと言えるのです。

お部屋の鍵も「お渡しする」のではなく「お返しする」という気持ちを大切にしながら、私たちはホテルリエであると同時にお客さまの第 2 の我が家を守る管理者でもあることを忘れないように心掛けています。このようなスタンスは、他のホテルにはない特徴と言えるでしょう。

### 会員制ホテルと美術館が融合した形は 日本において類を見ない 新たな挑戦

会員情報の活用によるサービスの向上です。入会時に得られる生年月日、家族構成、会社の記念日、趣味嗜好といった会員情報に基づいて、はじめての利用時からパーソナライズされた手厚いサービスを提供できるという大きな強みがあるのです。各ホテルがあるエリアごとに担当営業を置き、日常的に会員の皆さまのサポートを行なっていることから常にお客さまの情報が入ってきます。担当営業がホテルリエに情報を伝えることでより高いレベルでのサービス提供につなげ、サービス後は現場で得られた新たな情報をホテルリエから担当営業に伝えるといった仕組みで動いています。

毎月、頻繁にご利用される会員様もいらっしゃいますので、ホテルリエもサービス面で常に新しい仕掛けを考えな





がら取り組む必要があるという面白さがあり、そのことがリゾートトラストのホテルで働く人の人間としての成長につながっていきます。会員の皆さまは富裕層の方々に、経験豊富で目の肥えた方、経営者層が多く、そういったお客さまから直接さまざまなことを教えていただけるというのはとても大きなやりがいを感じられる面があると思います。

□美術館と融合したアートギャラリーリゾートであるサンクチュアリコート高山の施設の特徴を教えてください。

「聖域の王宮」の意味を持つサンクチュアリコートの特徴は、旅の目的がホテルでの滞在である点です。ディステーションホテルとしてここでしか味わえない体験をしてもらい、独自の価値観を感じていただくスタイルを極めていきたいと考えています。そして会員制のホテルと美術館が融合した施設はおそらく日本では類を見ない形だと思いますから、アートギャラリーが最大の目玉と言えるでしょう。

愛犬とともに過ごすことのできるドギールームを17室持っていることも、今の時代にマッチした特徴として訴求できます。

**「人を大切に」をモットーにしながら働くスタッフを幸せにする働き方を推進**

□サンクチュアリコート高山は、何名のスタッフで運営する予定ですか。

開業準備の段階で想定しているのは、正社員・非正社員を合計して約200名です。私たちのホテルは会員制なのでより手厚いサービスの提供が求められることから、スタッフの人数自体も充実させる必要があります。例えばお客さまから聞かれたらその場所まで必ず案内する、客室まで100%エスコートするといったオペレーションの必要性も踏まえた人員配置を行っていかねばなりません。

私は「人を大切にする」をモットーにしています。お客さまはもちろんのこと、地域の皆さま、ビジネスパート

ナーの方々、そしてホテルで働くスタッフも含めて大切にしていかなければならないと肝に銘じているのです。

スタッフを大切にするためには、働き方改革を進めることが求められると考えています。サンクチュアリコート高山では、オン/オフのメリハリを無理なく付けられるシフトの体制を整えていこうとしています。スペシャリストではなく、1人で複数の役割を果たすことのできるゼネラリストの育成が求められるでしょう。

スタッフが無理なくスムーズに働けるように、サンクチュアリコート高山の建物は素晴らしい造りを実現してもらいました。日本料理、イタリア料理のレストラン同士は隣り合っていて、内側でつながったセントラルキッチンによって効率よく動くことができます。さらにコンベンションホールも目の前にあるなど、コンパクトにまとめられたレイアウトになっています。

また、リゾートトラストでは年間休日を120日に設定しています。上場しているホテルで、これだけ休日を充実させているところはほとんどありません。

ん。単純計算で延べ月10日の休日があり、指定有給日を加えると年間125日の休日が設定されています。

働く人が苦しんでいては、良質なサービスを提供することはできませんから、サービス、キッチンともに効率的な人員配置を組んでいきます。働く人が幸せであってはじめてお客さまを幸せにすることができると信じて、ウェルビーイングなプロジェクトを推進していきます。

### 「デスティネーションスタッフ」と呼べる旅の目的となる魅力あふれる人財を創る

#### □ホテルの働き方改革に向けた挑戦をするのですね。

まさしくその通りで、私はよく「高山モデル」を作りたいと言っています。これまでお話した働き方を100%達成した高山モデルを、続いて開業が予定されているサンクチュアリコート琵琶湖と日光、さらにその先の新規開業ホテルにも導入していくために、これまでの延長線上ではなく新しいワークライフバランスを構築していきたいのです。

50年培ってきたリゾートトラストの文化の中で改めるべきところは改め、次の50年のリゾートトラストで仕事をする人たちがより幸せになるための挑戦を継続していきたいと思っています。

サンクチュアリコート高山はデスティネーションホテルですが、さらに私は「デスティネーションスタッフ」を創っていきたくて考えています。お客さまが旅をする目的となるだけの魅力を備えたスタッフを揃えるために、1人1人のタレント性を向上させる取り組みに力を入れたいのです。

「この人に会うためにサンクチュアリコート高山に行く」というお客さま

が増えることは、結果としてスタッフ自身のやりがいにもつながるはずで、働くことで自分の成長を実感し、「リゾートトラストに入社してよかった」「リゾートトラストのホテルに携わったからこそ、こんなに素晴らしい人と出会うことができた」と幸せを感じてもらうことは私の願いでもあります。

#### □リゾートトラストが展開する施設が求めているのは、どのような人物ですか。

人柄ということ言えば、しっかりとした価値観を持つ感性が高い人です。働きながら感性を磨いていくこともできますが、もともと高い感性を持っている人もたくさんいます。物事に対する目線や感じ方、伝え方にセンスを感じさせる人は、人の見ていないところで勉強しているものです。自分のお金を進んで使ってさまざまなところに出掛けては、質の高いサービスを受け、多種多様な料理を食べて、素晴らしいものに触れたり見たりしているのです。

そういった活動を自発的にできる人にはどんどん新しい発想が生まれるので、常に生き生きとして見えます。ホテルエトとしてサービスを提供するためには、そのような感性が求められると思っています。

人に対して思いやりを持てる人であることも重要です。お客さまのみならず、ともに働くスタッフに対しても思いやりを持つことのできる人に働いていただけたらありがたいと思っています。

仕事だけでなくプライベートの夢もしっかりと持ちながら、リゾートトラストが掲げている「ご一緒に、いい人生」というメッセージを、お客さまとともにスタッフにも叶えていってほしいと願っています。

リゾートトラストには、滞在する

喜びを理解している旅好き、ホテル好きな人たちが集まってほしいですし、そういう人こそが良質なサービスを提供できるのだと思います。その姿勢を後押しするために、リゾートトラストでは社員が最高のサービスを受けることのできるプログラムを用意しています。

### 飛騨高山の町と美術館とのご縁を大切に

#### 始まった物語をこれからも紡いでいく

#### □サンクチュアリコート高山の آپीलをお願いします。

リゾートトラストが中部地区で会員制リゾートを展開したいと考えたときに、飛騨高山という素晴らしい地域が候補に挙がりました。そして地元の関係者の方にご挨拶にうかがった際、もともとあった飛騨高山美術館を閉館しなければならないというお話を聞いて、それは実にもったいないと私たちは思いました。そこでホテルを創るプロジェクトを進める中で館内に美術品を展示できる空間を設けようということになり、そこからアートギャラリーリゾートが誕生したのです。

高山という町と高山にとって大切な存在であった美術館が融合したところから、サンクチュアリコート高山の物語はスタートしました。開業後も地元とのご縁を大切にしながら、この物語を紡いでいきたいと思っています。

私はサンクチュアリコート高山を、スタッフ1人ひとりの夢が叶うホテルにしたいと考えています。仕事とプライベート、それぞれの夢があるからこそ人はがんばることができるのだと思います。スタッフに寄り添いながら夢を叶えることで、働く人たちが素晴らしい人生を歩んでいただくための後押しができればと本気で思っています。