連載

中大生の旅するチカラ

観光ジャーナリスト
千葉 千枝子

日本の観光の常識を変えた星野リゾート 人材育成や金融、人脈ネットワークに学ぶ

幼いころ両親に連れられてたびたび通ったのが、軽井沢にある星野温泉旅館（当時）である。敷地のなかに小さな診療所があり、喘息（ぜんそく）持ちだった今は亡き母が生前、そこで治療を受けていた。寂れた風情で佇んだ旅館のロビーで、母の戻りを待ちわびた。それも今では建て直され、「高級旅館・星のや 軽井沢」に変貌を遂げた。

軽井沢の森の谷あいのせせらぎを囲むように、離れ家のような客室が立ち並ぶ。その客室にはテレビの備えがない。ラグジュアリーな空間のダイニングに、気取った姿の宿泊者は見当たらず、誰もが備え付けのシンプルな作務衣（さむえ）でくつろぐ。都会で疲れた身体と心を癒すためのはからいで、地の素材を生かした懐石料理は見た目にもおいしい。たくさんの本を持ち込む人もいる。新緑がまぶしい、先の梅雨のころにお邪魔した。見違えるようだった。

「星のや」は、星野リゾート（東京・中央）のフラッグシップブランドで、2015年には富士山麓に星のや 富士が、2016年には東京・大手町の金融街に星のや 東京が誕生する。また、星野リゾートは「界」や「リゾナーレ」というブランドでも全国展開を行い、近ごろは世界にも進出して話題となった。「リゾート運営の達人」を標榜し、不動産投資信託REIT（リート）を運用する専門の投資法人も展開するなど、日本の観光のみならず広く産業界に一石を投じている。まさに破竹の勢いである。

星野リゾート代表の星野佳路氏は、慶應大学からコーネル大学（米国・ニューヨーク）のホテル大学院に進んだ産業界きっての逸材で、多彩な人脈ネットワークもたびたび新聞などで取り上げられたから、ご存じの方も多いだろう。先日、その星野氏を単独インタビューした。そこでまず知らされたのは、女医である星野氏の祖母に、私の母が手当てを受けていたということ。あの診療所のそばで星野氏は幼少期を過ごしていたというが、時を経て観光がテーマの対談に、旧知の思いで臨ませてもらった。

日本の観光産業に一石を投じる星野リゾート代表・星野佳路氏（右）と筆者

星野氏は、日本の観光産業における常識すら変えつつある。わが国独自ともいえる旅館業は、もっぱら先祖代々の土地を手放さず、家族経営で紡いできた、いわば世界最古のファミリービジネスだ。だが、バブル期のリゾート法（1987年）制定で拡大路線を敷いた末、破綻した旅館・ホテルも少なくなかった。それらを今、星野ブランドで次々、再生させ、蘇りをみせている。

例えば、私たちに馴染みがあるヒルトンやシェラトン、マリオットといったホテルチェーンも、ブランディング（価値創出）と運営に特化したビジネス手法で、オーナー（所有者）は別にいる。土地神話にこだわりをもつ旧来の旅館経営のスタイルとは一線を画し、これら世界のコングロマリット企業と「伍することを目標に据えている」と、星野氏は明言した。

そこで注力しているのが、人材の育成である。スタッフは30代前半が多く、若い力がおもてなしの現場を支える。だから星野氏は、学生との対話にも積極的だ。

2020年東京五輪・パラリンピック開催を控え、日本の観光産業に対する期待や気運が高まりをみせている。星野氏との対談のあと、沖縄八重山諸島にある星のや 竹富島を訪ねた。星野リゾートは開発も手がける。そうした地域との連携のあり方や共存共栄の精神を模索して、努力するさまが見てとれた。地域開発と観光の両立は、永遠のテーマでもある。そして現場を支えるのは、観光という産業に熱意を持った若い世代である。これまでの日本の観光史にはないことに挑戦を続ける星野リゾートに、学ぶところは大きい。

略歴　ちば・ちえこ　観光ジャーナリスト。
中央大学経済学部インターンシップ科目国際観光コース客員講師・横浜商科大学非常勤講師。
中央大学経済学部1988年卒。1996年有限会社千葉千枝子事務所設立。著書に「観光ビジネスの新潮流」（学芸出版社）など多数。