10年先、20年先を見据えて特色ある経営を展開

時、ある有名なクラブの美人ママが

スなども、手ごわ

ブのママやホステ

一流のクラ

でくれるようになって

の部長課長クラスが熱心に足を運

目も舌も肥えてい

やってきたのです。

さらには、

夜の1時過ぎて続々とうちの店に

話題になったこともありました。

-8店舗の経営は大変だったで

格点をもらえるよ

う努力することが

創業 50

北地方のホテルや旅館などの利用客が震災前の水準に大きく近づいたという。 ウィルスの感染拡大等で、特にアジアエリアが敬遠された影響が大きかったようだ。今年のゴールデンウイークは、国内旅行が人気を集めた。円安の進行や新型鳥イン -クは、国内旅行が人気を集めた。円安の進行や新型鳥インフルエンザ 一方で、

東

羽ばたく㈱伸友 代表取締役・鷲尾明子

氏に聞く

テル業に進むわけです。

になり、落ち着いたあと本格的にホ

た。この年に義父を看取って、独り 可能。二年後に売却してしまいまし いうえに、両親の介護との両立は不

ビジネスで

極めて高い稼働率を維持した。 ㈱伸友グループは、神奈川県平塚市を拠点に飲食業からスタート。現在、7店舗の旅館とホ 他に貸別荘を展開。好不調の波があると言われる業界に在って、 この連休中も例年通り

き貿易業を展開するなど多彩な事業展開で躍進中。そこで今回、グル 創立五十年を迎えた同グループは、 堅調な業績の背景や経営の秘訣などをルポライターの高橋豊氏が聞いた。 中国・広州に海外支社を置 社を率いる代表の

そうですね。 -最初は飲食業でスター

りの美味しいもの

の周辺には大手一流手企業の大工場 (一九七〇) が沢山あり商機と感じたのです。 ンを始めました。当時、平塚や厚木 矢 イタリアレストラ 平塚市で昭和45 店の雰囲気づくり 地よく店で過ごし をお出しした。心 てもらうために、

各社のトップの多くがア **『**マジョ 供を心掛けまし級のサービスの提

お客もいます。 ――目の肥えた ラスともなると、

いろいろなお店に

3時までの営業なので、クラブや

などのマダムやホステスが、深

リカ?の店名で出店した一号店が成

メリカ人だったからです。

行っているので、



チェックして、納得しないと、絶対 に活かされています。飲食業をやっ築業と不動産業の経験が現在の業務 ていたときから、すべて自分で にゴーサインしない性分ですから。 鷲尾氏

飲食業をやっ

から、シビアになるのは当然だとのはみんな社長の私自身なわけです何が起こっても、最後の責任を取る 思っています。

必ず試食しています。ホテルも、長季節ごとに作るレシピにしても私は 自らチェックを? ルで実績のある優秀な人間ですが、 鷲尾氏 フランスや国内の名門ホテ 現在、当社の料理部門の

ろん相手は一流のプロですが、最後 の目でみんなチェックします。 作りや設計の段階から関わり、 でしてこそ、責任のすべてを私が負 に何度も足を運んで、 しています。 いお付き合いの建築事務所にお願い でも、 私はコンセプト 細部まで自分 そこま もち 現場 たのです。 歳で平成元?一九八九?年に無事に い、4年間全面的に父母に寄り添っ|| 鷲尾氏 それが当たり前だと思

義母を86歳で、

切なのかなど、必ず店に出て、経営

なってもらうためには、何が一番大

つながるのです。

もらえるようなサー

ビス、顧客に

お客様に満足して帰って

者としての優先順位をいつも考えて

の研究などは?

- ライバル店

鷲尾氏

ライバ

多いということですね。

明、店内レイアウトや飾りつけ、イルは、自分です。看板のロゴ、照

魚市場へも板長と常に一緒に買い 自分で考える。旬の食材選びとか、

出

うことができると思うのです。

しに行きましたから。料理は必ず私

ベントの企画、社員旅行……みんな

ンレストランと並行して和食店も展 がします。話は戻りますが、イタリア いて、一番大切なことが指摘された気 高級居酒屋店の『にぎやか』 戦後、いまの日本に一番欠けて 昭和49?一九七四? 造ってもらいました。思い出すと、たり、独自に考案して大工さんにん。ほとんど自分で調べて探してき 山ありますが、 最期は2人とも感謝 常に遅れていました。だから、介護 用の器具やグッズも今ほどありませ あの4年間には辛く苦しいことが沢 独自に考案して大工さんに こんど自分で調べて探してき

の言葉を私に残してくれました

教育にも力を入れてきました。 在も変わっておりません。また社員

何年間おやりになりました

けをお出しする。それは、当時も現

自身が試食してオーケー

したものだ

やはり平塚で始めました。

を欠かしません。

どは、徹底的に掃除したあと、

浴室な

㈱伸友代表取締役社長。昭和37年、同社設立、代表取締役に就任。飲 食業時代から現在に至るまで、お客様に喜んでいただくことを最優先に事

鷲尾氏

マジョリ

九八〇?年に8店舗すべて売却しま

年に始めて、

同 55 ?

ちょうど約10年間余り

始です。

全国でホテル業を展開していた小山

スタイルを提供

さて、いよいよホテル業の開 だき、 立雄氏。 飲食店の売却で得た資金を元 故人?を知人から紹介いた

半分が予約で、

残り半分をフリー

お客様という割合です。またハイ

10組中8~9組が観光

私たちの選択肢はさまざまにありま

手に三重県伊賀市のホテルを初めて

力を入れている料理は現在も

で、宴会専門に特化した店にしたのは当時、周辺に宴会場またり のため、 ほど当たったのですが、これも介護 した。正月以外は予約で一杯になる 日に二〇〇人のお客様にご にだき、3店舗まで拡大しま 昭和62 一九八七? 年にす

介護を優先させたわけです

したジャグジーバスを各部屋に備え

介護に対して、制度も社会認識も非送ることができました。当時は老人 義父を92 け飲んだり食べたりできる。 カラオケやDVDなど娯楽設備も充 入ったり、 の中で、ゆっくりゆったりお風呂に わざわざ外に出かけなくても、 た店舗もあります。だから、 美味しいものを好きなだ なにも しかも 部屋

含蓄を感じます。最後に、今後

ています。トイレや洗面所、浴室だけでなく、清潔さは一番に重視 13坪つまり26畳! スペース いや、相

もつながると信じています。 全体的な視野と、将来ビジョ

連休中はいかがでしたか。

当社のホテルは全店、約

日本では避けられません。しかし、 ンですね。 もう、 少子高齢社会が、

今後も実践的に継承してゆきます。 当社は小山氏のこころざしと理念を 業界の健全な発展を願っています。 24時間三六五日、 手当てしておくこと。そのためには 見据えて社員がみな困らないように についての抱負などお聞かせくださ いの心が必要です。 最大限の努力をしますが、 いずれ業界全体の底上げに 覚悟も必要です。また 私は経営者とし 10年後20年後を あと

テムを付帯させるとかね。将来の社

必要なサービスを安く提供するシス

食事や買い物や医療等、

シェアハウスや民宿。

そこに、掃除

に確保された小さなホテルタイプの

一緒に暮らす、プライバシーも充分

ーホテルに。いろいろな人が もっと自由で快適にした

発展を祈念しています とうございました。今後のさらなる 本日は有意義なお話、ありが

必要があると思います。 た、特色を持つホテルを考えてゆく 会像を見据えて、ある程度は特化し

最後は社長自身が社員教育に力 責任を取る

された方ですね。

鷲尾氏 業界の牽引者的存在で

ティとアイデアでホテル事業を展開

小山氏は、類まれなバイタリ

に進出されています。 チェーンが快調な時期に異業種分野 社史によると、マジョリカ・

建築部門の㈱光立ハウジングをス 伸商事も同じ年にスタ 鷲尾氏 昭和47?一九七二?年に 不動産事業として㈱三

鷲尾社長は、建築士や宅建業

空いていればOKなのです。 ができているのが、フリ 旦 り来られても、何人でもお部屋さえ を利用できるシステムです。 を何皿でも一年中、 大きな特色です。 深夜でも、好きなときに来ることが ときに、私どもが提供するサ 家族やカップルでも構いません。親 し具体的にお話してください。 -ビスでお出ししています。 広々 いつでもお客様の受け入れ態勢 外出も自由。 女子会でも同窓会でも、 私ども自慢の料理 いつでも、好きな 24時間ルー 24時間三六五 -ホテルの 昼でも いきな

か、大酒を飲んでそのヘイアイなの。男の人なん を形成していましたね。 地域密着型コミュニティ んにイビキかいて平気で 新たなビジョン高齢化社会を見据えて

ら、屈託がない。 もみんな顔見知りですか お客は従業員と 和気ア

(笑)。

奈良公園や東大寺も車で15分という古都観光に好適な『ホテル オラオラ』。 大きなジャグジーを備えたお風呂が家族連れや観光客に人気(貴賓室)。

同社グループの各ホテルで提供される料理 は、全て鷲尾社長が吟味したオリジナル。作 あったと同時、個人的にも私の人生 に大きな影響を与えた最大のビジネ

は引き継いでいるのです。 スタイルこそ将来のあるべき姿だ、 営をやってきました。最高のサービ という小山氏の夢と遺志を、 スを提供して、お客様に心から満足 道にコツコツとその方向でホテル経 れない、とくり返し話されていまし ル業は、装置産業ではなく、人を育 た。その考え方に共感した私は、地 してもらう「フリ ービス産業でなくては生き残 トナーです。これからのホテ -ホテル」 という

新な姿が、初めて見えてきた気がし

なるほど。フリーホテルの斬

ホテルについて、もう少 菜をもらって、 た。食べきれないほど野 ものホテルへやってき お仲間などが大勢で私ど て出した覚えがあります ころ、よくトン汁を作っ 私はその

クターにいっぱい積んで、 などの新鮮野菜を、 方では農閑期に大根やおイモや白菜 ホテルを始めたころ、地 ご夫婦や

一、心豊かな人生を築こう。 常に向上心を持とう。 愛と感謝の心を持とう。 明るい職場にしよう。 お客様を大切にしよう。

が、熟慮を重ねて遺した熱き心のあ 訓にしております。シンプルです ていた言葉を、そのままわが社の社 山縣に語ってもらいましょう。 山縣氏 小山氏が経営指針とされ ダー格である

ホテル、レジャー

ホテルをお客様が

ようになったように感じます。 ニーズや雰囲気に合わせて選択する いのです。最近は宿泊産業の垣根が 約をしてくださるお客様も少なくな

シティホテルやリゾ

も多いのです。帰るときに、次の予 は、当社の若手のリ 同グループ次代のリーダー、山縣 司(やまがた・つか

さ)氏。㈱伸友取締役・33歳。静岡県裾野市出身。日本体育大学卒業の柔道教育者という側面も。

話ですね。さ て、社訓がある と聞きました。 鷲尾氏 これ

がします。

原型だという気 フリーホテルの あれこそ、私は

http://www.shinyu.in/index.shtml