

■2007年 No.56 ユニバーサルジャーナル

# UNIVERSAL JOURNAL

2007 1 Vol.56 JANUARY  
ユニバーサルジャーナル



岩田 聡 任天堂社長(時事)

VOL.56



# 成功のヒント

この人に聞く



ザ・レジェンド・ホテルズ&トラスト 株式会社  
代表取締役 CEO  
つるお ひで  
鶴岡 秀子さん

## 「伝説のホテル」

2007年末、千葉に誕生予定。  
女性起業家の夢を形にした  
新しいコンセプトのホテル

「7つの教え」にもとづき  
新しいホテル像を創る

……07年末には、念願の「伝説のホテル」のプレオープンを控えているそうですが、「伝説のホテル」とは、どのようなホテルなのでしょう？

**鶴岡** 千葉県九十九里浜にオープンする「伝説のホテル」第一号は、約3000坪の敷地に平屋のヴィラタイプ5棟・全15室が点在する、ゆったりとした造りのホテルです。建物のデザインは現在進行中ですが、「スモールラグジュアリー（小さくて質の良い）」な空間にしたいと考えています。

場所柄、リゾート志向のお客様が多くなるでしょうが、従来のリゾートホテルのイメージとは異なります。「リゾート＝ぼーっと、のんびり過ごす」と考えがちですが、実は、人間は能動的に行動することも癒やされます。ですから当ホテルでは、エクスペリエンス（体験型）サービスの充実を考えています。

例えば、無心になって苗を植える田植え体験や、お坊さんを招いての座禅会や各種ワークショップも開催します。例えば、広い敷地を利用した「サイレントウォーク」。これは、一切、話をしなくて散歩するプログラムで、波や風の音に耳を澄ますことで、心の平静や癒やに導くといわれています。

また客室には、1室あたり2名のスタッフが専任します。その役割は、従

来のホテルスタッフ以上に幅広く、お客様の話し相手になったり、買い物と一緒にしたり、同行の子どもと遊んだりすることまで含まれます。従来のサービスの「送り手/受け手」という関係を超えて、より人間的な関わりの中でお客様をおもてなしするわけです。

……これまでの日本のホテルとは一線を画す印象ですが、こうしたアイデアはどうして生まれたのでしょうか？

**鶴岡** 近年、商品やサービスの内容だけでなく、どのようなコンセプトにもとづいているかが問われるようになっていきます。ホテルも同様で、設備やサービスの良さだけでなく、どんな思いで運営されているかが重要です。

「伝説のホテル」のコンセプトは、おじいちゃんやおばあちゃんが、息子や孫に言い伝えてきたようなことを、私自身でまとめた「Seven principle～7つの教え～」(右表)に示しています。私自身、こうした考え方で生きていきたいと考えていますし、ホテルの従業員にも、そうあって欲しい。「7つの教え」を、お客様や株主とも共有しながらホテル運営することで、必ず「伝説」は生まれると思っています。

事業での売り上げは  
喜びや感謝の形

……今回で3度目の起業となる鶴岡さんですが、なぜ、経営者という道を選

びましたのでしょうか？

**鶴岡** 10歳の頃には、起業すると決めていました。小学校の卒業時には、経営者になるために、大学は経済学部へ進むと考えていましたね。

理由は簡単です。父が事業を行っていたからです。といっても、「帝王学」を授けられたわけではなく、茶の間で楽しそうに事業の話をする父と暮らす中で、「門前の小僧習わぬ経を読む」ではありませんが、子どもながらに経営

### Seven principle ～7つの教え～

1. 自然に感謝し、その偉大さを受け入れること
2. 常にエネルギーを充電しつづけ、いつも自分から回りこと
3. 出会うこと起こること全てに意味を見出し、発展させる努力をすること
4. 世界が変わるのを待つのではなく、自分が変わることで世界を変えようとする
5. 違いを尊重し、人との対話の中から新しい発見をすること
6. 人を心から信頼し、信頼される自分になること
7. どんな時も、すぐに気持ちで恩返しをすること



経営者として活躍する一方で、豊富なビジネス経験をもとに、政府機関や金融機関、メーカー、各種サービス業など向けに講演活動も行う、鶴岡さんの著書、『一人で20人分の売上げ！新人ツルちゃんの接客営業』(左)、『10歳から起業すると決めていた』(右)いずれも、ダイヤモンド社刊

の面白さを感じていたんでしょう。遊びも経営的視点のものが多かった。「吉野屋」の前を通りかかると、お客様の数を数えて、客席回転数や売り上げを試算するとかね(笑)。

ですから、幼い頃からお金に対して、負のイメージは抱いていませんでした。事業での売り上げは、ひと様喜んで、社会の役に立ったりする商品やサービスに対する、お客様の感謝が形になったものだと思っています。なかでもホテルは、サービスの集大成です。たくさんお役に立てる場面がある事業だと考えています。

……大学卒業後、サラリーマンをされていた時期もあったようですが、経営者としての歩みを教えてください。

**鶴岡** 大学卒業後、大手流通業に入社し、1年間、店舗勤務を経験する中で、1

その後、経営企画・人事企画を経験し、外資系大手コンサルティングファームに転職。そこでは経営戦略、ヒューマンリソース、プロジェクトマネジメントなどのコンサルティング業務に携わっています。その時の仲間と3名で、2000年2月に起業したのがインターネットマーケティング会社「サイバープレインス」です。実はこの時も「ホテル事業はどうか？」と提案したのですが、残

念ながら却下されました(笑)。

その後、コンサルティング会社を経営し、ホテル経営のための準備を進め、2006年3月、現在のホテルマネジメント会社を設立したわけです。

成功者に共通しているのは  
夢を語る「三段活用」

……「伝説のホテル」のオープンまで残り1年ほどですが、現在はどのようなステージにあるのでしょうか？

**鶴岡** 現在(2006年12月)は、ホテルのランドスケープデザイン、宿泊施設のデザイン・設計に入っています。また、顧客管理システムの開発や、客室設備やアメニティグッズの選定なども進めています。先日は丸一日かけて、ベッドメーカーをまわってきました。実際に寝転がってみないと、寝心地は分からないですからね。

忙しい毎日ですが、こうしたことを考えていると、疲れも吹き飛びます。実際にホテルの建設がはじまったら、ますます楽しくなってくるでしょうね。今からワクワクしています。

……経営者として成功を取め、夢の実現を身近に控えている鶴岡さんに、ぜひ「成功のヒント」を聞かせていただきたいです。

**鶴岡** 成功者に共通しているのは、自分に「できる」と許可を与えられることです。最初に起業した時、まわりの人が「世の中そんなに甘くない」と言いました。もちろん心を心配してくれるからこそこのことです。でも、それを真に受けて「やる理由」を探せばいくつも出てきます。大切なのはやる決めて、一歩踏み出すことです。

今回のホテル事業もそうです。私はホテルの経験はありませんが、「やる」と決めた。そして、その夢を周囲に語ることで、多くの支援者の方々とお会いすることができたのです。

読者のみなさんの中には、夢や目標に挑戦している方や、夢のある会社を支援している方も多いと思います。世の中に夢を語る人は多いけれど、「夢をやり切れる人」は意外と少ないこともご存知でしょう。

実はその違いは、夢の語り方で分かります。夢について話す時、人はどうしても未来を語りがちです。しかし、大切なのは、どんな夢を持っているか、なぜその夢を持ったか、そして、その夢に向かって現在までどんなことをしてきたか、この3つをセットで語れることなのです。

夢の実現には「今」という瞬間の積み重ねが大事です。私自身、そう考えてビジネスに取り組んできました。こうした私の経験が、何かのヒントになれば幸いです。

ザ・レジェンド・ホテルズ&トラスト株式会社

設立/2006年3月  
資本金/1億2000万円  
資本準備金/4060万円  
事業内容/ホテル事業 トラスト事業 コンサルティング事業