

人生に刻まれるホテル 経営理念の「親切と和」を継承

ホテルオークラ東京代表取締役社長、総支配人 清原 當博氏

—— 開業50周年を迎えた率直な気持ち

清原 とても幸せなことだと思います。これまでの50年の歴史の中に身を置き、これからの50年のビジョンを打ちたてられる。社長としてこのような経験ができるのは、ホテルオークラ東京の歴史において一人しかいないのです。そこに私が立ち会えた幸福感は本当に大きいです。そしてこの幸福感を与えていただいたことに対して、十二分に応えていかなければならないと感じ、ホテルオークラ東京だから出来ることを追求し、様々なことに着手してまいりました。その観点から実現したことが2012年5月に開催した松任谷由実氏によるディナーショー「Real Dinner Show 時間の旅」や5月20日の開業記念日に開催した観世流二十六世観世宗家 観世清和師による「能楽特別公演」、10月に開催した松任谷正隆氏プロデュースによる「THE 料理 SHOW」です。どのイベントも本物をお見せすることにこだわってきたオークラが、これまで積み上げてきたことをお客様にお披露目できる素晴らしい機会となりました。

—— 数多くのVIPをお招きしたのエピソード

清原 ホテルオークラは開業するやいなや、世界各国の賓客をお迎えしてまいりました。その中でも、世界にオークラの名を示すことになった大きなきっかけが、1964年に平安の間で開催された「IMF国際会議」です。開業以来最大のイベントであり、当時最先端の無線同時通



ホテルオークラ正面玄関

訳装置の導入など、IMF総会の円滑な運営により世界のホテルオークラとしての確固たる地歩を確立いたしました。その後も数々の賓客の接遇で実績を挙げ、国際社会の舞台となったオークラは1981年には、金融誌「インステイテューショナル・インベスター」のホテルランキングで世界第2位に選ばれ、1985年には「ユーロマネー」でもホテルラ



清原 當博 (きよはら・まさひろ) 氏

1949年1月生まれ。1971年学習院大学経済学部卒、同年大成観光株式会社(現株式会社ホテルオークラ)入社、1997年マーケティング部部长、1999年営業企画部部长、2000年総支配人室部長、2001年株式会社京都ホテル出向。2003年株式会社京都ホテル取締役京都ホテルオークラ副総支配人、2004年株式会社ホテルオークラ執行役員、2005年株式会社京都ホテル常務取締役、京都ホテルオークラ総支配人、2007年株式会社京都ホテル専務取締役、株式会社ホテルオークラ上席執行役員、2008年株式会社京都ホテル代表取締役専務取締役、2009年6月株式会社ホテルオークラ東京代表取締役社長、ホテルオークラ東京総支配人、現在に至る。

ンキングで第1位という快挙をなしとげてまいりました。おりしも今年には48年ぶりにIMF・世界銀行年次総会が東京で開催され、ホテルオークラ東京はオフィシャルホテルの間でも、主要会場の一つとして施設、サービスを提供いたしました。50年間、日本のホテル業界の発展に寄与し、牽引し続けてきた実績を評価していただいたと自負しております。

—— 厳しい世界経済状況の中、変わらぬサービス・心かけの形とは
清原 競争が激化し、外資系ホテルの進出もあり、経営環境が厳しくなるという状況下において、わかりやすい言葉で経営方針を発信し、社員に理解してもらおうこと。これがひいてはお客様の満足度につながっていくと考えております。私は、社長就任当初に「温もり感のあるホテルづくり」をめざそうと社員に向けて投げかけました。そして「お客様目線」、「原点回帰」、「危機意識」、「着手迅速」という4つの言葉を掲げ、お客様からの期待を裏切らないホテルとしてこれまで邁進してまいりました。ホテル業は、サービス内容に大きな差異はないと思っております。しかし、「やっぱりオークラっていいね」と仰っていたために、社員一人ひとりのお客様に対する「紙一重の差のサービス」が重要なのです。

—— 営業の三大目標「Best A.C.S.」と企業理念「親切と和」にこめられた思い
清原 「Best A.C.S.」とは Best Accommodation (最高の施設)、Best Cuisine (最高の料理)、Best Service (最高のサービス) を表し、独自の格式とブランド力を形成しております。この内一つでも欠けてしまつては、現在のオークラを表現することはできません。また、理念としては「親切と和」を掲げております。私たちが担うのはモノ文化でなく、コト文化。つまり、かたちでできない価値を提供しております。そのために大切なことが「親切

と和」なのです。「親切」は気持ちだけでなく技術の裏付けがあつてこそ可能になります。また「和」を創り出すのはお客様を必ず満足させるという意欲とプロ意識と言えるでしょう。この理念は「紙一重の差のサービス」という精神にも反映されております。ある時、レストランで一人食事をしている初老の紳士がいらつしやいました。テーブルには妻と思われる女性の写真がある。実は写真は遺影で、レストランはご夫婦の思い出の場所だったので。それを知ったウェイトレスは、同じお客様が来館された際に、写真立てをご用意いたしました。このような心遣いは標準化することができません。ホテルオークラ東京はマニュアルというものはありません。手厚くもてなすホスピタリティを超えて、相手の心に感動を与える「心のビジネス」にさらに磨きをかけていかななくてはならないのです。

—— 日本の美を表現する「世界最高のホテル」への道

清原 大倉喜七郎と野田岩次郎が掲げた「世界に通用する本物のホテルで、しかも欧米の模倣ではなく、日本の特色を出したホテル」。これ



㊤本館 ㊦影絵、ロビー ㊧1964年のIMF国際会議

は本物の和を踏襲してきた和製国際ホテルをあらわしております。以前日本で駐在されていたアメリカ人のお客様が20年ぶりにお見えになった際にお話くださったことなのですが、早朝、本館ロビーには奥の障子に竹のシルエツトが浮かび上がる。その見事なまでの日本的陰影の美しさに触れるために、当時足しげくオークラに通ったものだと。そして20年ぶりにオークラを訪れて、その姿が今も変わらずここにあることに感

動されました。20年ぶりに訪れても外国人のお客様がオークラの和の文化に感銘を受け「オークラに帰ってきた。」とおっしゃってください。このエピソードからこれがオークラの強みであると、再認識いたしました。このように50年前から受け継がれてきた和のおもてなしがホテルオークラ東京には、館内の随所にちりばめられているのです。わたしたちはこの伝統を守り、次の50年へ向け

て受け継いでいかななくてはなりません。これは他のホテルにはない、絶対的な強さです。
—— これからの新しい50年への静かなる意気込み
清原 私が真に負うべき責務はこれからの50年への基盤をやることです。開業50周年という長い歴史を次世代につないでいく事を考えたとき、一つはこれまでに築きあげてきたものをそのまま継承することが考えられます。しかし、その方法では時間とともに本来の理念が薄れ、アイデ

アも先細っていくことが懸念されます。そこで、若手を中心とした「ビジョン策定委員会」を立ち上げました。過去の50年を次世代を担う社員の手で検証し、これからの50年に向けた新たなビジョンを策定する道を選択いたしました。新たな50年に向けて掲げたことは「ただ、ひとつのホテルとして」、「和を継ぐホテルとして」、「人生に刻まれるホテルとして」。開業当時から継承されてきた経営理念である「親切と和」、営業の三大目標である「Best A.C.S.」に基づいた、次ぎの50年を見据えたビジョンです。オークラの良きDNAを与えられるままに受け止めるのではなく、開業以来培ってきたマイノリティを再確認することにより、新たなビジョンとして表現できたのではないかと考えております。しかしこれがゴールではありません。今、リーダーとして期待される人材が、その次世代を育て、若い人たちも意識を持ってこれからのホテルオークラ東京に加わるようになってこそ、オークラグループのフラッグシップホテルとしての役割を果たしていくのだと確信しております。