

地域の良さを引き出し、 施設独自の強みと掛け合わせた イベントをけん引



浦部 良さん

星野リゾート リゾナーレハケ岳
リテールユニット

Ryo Urabe

大学卒業後、家具・雑貨製造販売会社へ入社し商品開発業務に従事。その後、2014年に星野リゾートリゾナーレハケ岳に入社。リテールユニットにてメインストリート「ピーマン通り」のイベント推進業務に従事。2015年よりワインリゾートフェスタ企画制作・運営担当。2016年には文化研修実行委員に立候補し、企画制作・運営を担当。2017年現在は、ハケ岳ワイナリー散歩企画制作・運営を担当。

取組の概要

山梨県北杜市にあるリゾート施設、星野リゾートリゾナーレハケ岳。ここで、毎年秋に開催されるイベントがある。施設内に広がる石畳の回廊に、ハケ岳周辺の名だたるワイナリーが自慢のワインを持ち寄り、通りを彩る。来場者はオリジナルグラスを片手に、さまざまなワインを気軽にテイスティングし、ハケ岳の恵みを使ったおつまみを楽しむことができる。

「ワインリゾートフェスタ」と呼ばれるこの企画は、単なる試飲販売会ではなく、近隣のワイナリーなどの協力を得て、来場者と生産者が直接交流をしながら楽しめるイベントだ。

自ら手を挙げ、現在このイベントの責任者を務めているのが、リゾナーレハケ岳のリテールユニット（部署）に所属する浦部 良さんだ。責任者役を率先して担い、地域のワイナリーと一体となってさまざまな企画提案を推進してきた。

星野リゾートでは、年に一度、全社員が参加する「文化研修」が開催される。この研修では、毎回ひとつのテーマが掘り下げられるが、この研修の実行委員にも立候補し、「ワインリゾートに関する研修をぜひ行いたい!」と提案して実現させた。

元々はリーダー気質ではなく、やさしいお兄さんタイプだったという浦部さん。立候補を知った周囲の人々は非常に驚いたという。一連の取組へ使命感を抱くに至った経緯、組織を超えて多様な人々との協働をリードしていった際の心持ちについて聞いた。



取組のきっかけ

1 取組に着手しようと思った きっかけは何だったのですか？

私は以前、東京で小売の仕事に携わっていました。子供が生まれたことをきっかけに、地元である小淵沢町にUターンし、リゾナーレ八ヶ岳で働くことになりました。

この施設が標榜する「ワインリゾート」というコンセプトは、その地域の良さを生かしながら、施設の競争力を高める根幹的なものになると感じていたので、積極的に関わりたと思っていました。上司との日頃のコミュニケーションの中で「ワインリゾートフェスタに携わりたい」という意志を伝えていたため、責任者を任せてもらえることになりました。

2 日頃から会社や社会の現状や未来について 問題意識を持っていたのですか？

リゾナーレ八ヶ岳は2006年頃から「ワインリゾート」を標榜していますが、その意識が施設全体に浸透していないことに問題意識を持っていました。その後、数年の間に都内でも気軽にワインを楽しめる場所が増え、ワインへの関心が高まっていました。早い段階から「ワインリゾート」というコンセプトに取り組み、積極的にアピールしていたにもかかわらず、その文化が施設内に浸透していなかったのです。ソムリエなどの限られたスタッフだけではなく、施設の全員が自信を持って「ワインリゾート」というコンセプトに向けて主体的に動ける環境をつくれたらいいのに、という気持ちを以前から持っていました。

3 人任せにせず「自分ごと」と受け止めて 取組を始めた理由は何ですか？

この施設には、イタリアの山岳都市を想わせる幻想的な石畳の回廊「ピーマン通り」があります。この通りは、他の施設にはない、大きな魅力のひとつです。私は、このピーマン通りを管轄するユニットにいたため、ピーマン通りの魅力をさらに生かすためにも「ワインリゾートフェスタ」を盛り上げたいと思いました。

私のモチベーションの源泉は、仕事を通じて人とつながったり、視野が広がったりすることです。仕事に主体的に取り組む姿勢でいると、人とのつながりや視野がどんどん広がっていき、その結果として自分のモチベーションもより一層高まるのを感じてきました。ですから、「ワインリゾートフェスタ」に自ら取り組むことは、仕事をより楽しむためのチャンスだと捉えていました。

4 物事を「自分ごと」として受け止め 行動を起こすようになったのは 何による影響だと思いますか？

前職での経験によるところが大きいです。前職では、家具や雑貨を製造・販売する会社に勤めており、商品開発の仕事をしていました。自分では物を作れませんが、物を作る過程ではデザイナーや職人など、いろいろな人の手が加わっています。たくさんの人が関わって何かを完成させなければいけない状況の中では、自分を取りまわって行動を起こし、誰が何を作りたいのかをはっきりさせなければ形にならないし、なったとしてもいい物ができません。そのことから、自ら進んで取り組むことの大切さを感じました。

5 過去にも物事を「自分ごと」と受け止めて行動を起こした経験はありましたか？

「ワインリゾート」というコンセプトを具現化するために、「八ヶ岳ワイナリー散歩」を企画し、準備・運営・取りまとめを行ったことがありました。

「八ヶ岳ワイナリー散歩」は2016年4月から毎週末に実施しています。お客様を近隣のワイナリーにお連れして、畑を歩いていただいたり、醸造所を覗いていただいたり、ワイナリーのスタッフの方のお話を聞いたりするのを、ホテルのソムリエやスタッフが同行して案内をします。ワインの産地ならではの体験をしてほしいという想いから実現に至りました。

6 ご両親はどのようなお仕事をされていたのですか？

宿泊の自営業です。両親が宿泊業だから自分もホテルに、ということではありませんが、親が自営業をしていたことは「自分で考えて行動しないと状況は変わらない」「どんな取組も人の協力があってこそ成り立つ」という思いを持つようになったことに影響していると思います。



7 当初のアイデアと最終的な実現の形はどの程度近いものですか？

アイデアが磨かれていく際にポイントとなったのは何でしたか？

毎年企画をブラッシュアップしているのですが、まだ完成形はありません。アイデアを実現する過程で意識していることは、①継続可能かどうか、②他の場所でマネがされにくいものかどうか、③当施設ならではの強みとして完成されているかどうかです。実行してみた結果、この3点にそぐわなかったものは別の形に変えていきます。どんなに魅力的なものでも、他の施設に簡単にマネをされてしまうと魅力が弱まり、継続的に行うことができなくなります。例えば、「ピーマン通り」の街並みを生かした演出は、他の施設にはマネができません。

「街並み×宿泊」など、複数の魅力のつながりが重要だと考えています。

「ワインリゾートフェスタ」の開催場所となるホテル内のメインストリート「ピーマン通り」。四季を通じてさまざまなイベントを開催している。8月には期間限定で地域の生産者による多数のマルシェが出店している。



周囲の巻き込み

8 関係者から協力を得るにあたり 工夫したことや大事にしたことは ありますか？

スタッフは通常の宿泊に関わる業務を抱えており、プラスアルファで「ワインリゾートフェスタ」の仕事に携わるため、調整が難しかったです。しかし、全員が主体的に動かなければお客様には思いが伝わりません。そのためにはとにかく地道に、イベントを開催する意味や主旨を共有しました。お互いに譲り合って、修正できることは柔軟に対応しましたが、そうすることで本質がブレないよう、その都度納得するまで目的を共有しました。普段の業務の合間に行っていたので大変でしたが、コミュニケーションを取ることは大事なので、あまり労とは考えませんでした。

9 取組の過程で 関係者と意見がぶつかったときには、 何に心掛け、どう対処しましたか？

本来の目的に戻って納得するまで対話を重ね、解決策を探りました。イベントを実施すること自体には合意しているはずなので、ゴールは同じ。ぶつかりながらもより良いルートを探していく作業が大切です。

10 各協力者の強みややる気を 引き出すために留意した点は何ですか？

「これをやったことで、こんな反応があった」「これだけ喜ばれている」といったお客様の反応や声をこまめに共有するようにしています。自分が関わっていることに対する実感が湧くので、お客

様の声や数字を目に見える形で伝えることが大切です。現場に出て直接お客様と接するスタッフだけでなく、裏方のスタッフにもなるべく共有しています。取組を継続するためにはなおさら必要なことだと思います。



実現までのプロセス

11 実現までのプロセスでの失敗や 苦労したことはどんなことですか？ それをどう乗り越えましたか？

ユニットをまたがる企画のため、他ユニットとの調整が難しかったです。ユニットが違うと同じ空間にいる時間が短いので、詳細の決定や進捗把握などのマネジメントがうまくいかず、計画通りに進まないことがありました。あらかじめ余裕を持った日程を想定し、正確に計画を立てることが大切だと思いますが、計画が既に進んでいる最中の軌道修正にはコミュニケーションが重要になります。レストランやフロントなど、担当によって繁忙の時間帯が異なるため、一般企業のように「その人の席まで行って直接話をする」ということがなかなかできません。そのためメールで連絡を取ることが多いのですが、コミュニケーションの手段はその都度最適なものを選び、必要があれば足を運んで直接顔を合わせて話をするなど、より目的や思いが伝わるような形でコミュニケーションを取るようにしました。

また、難しいのはイベントの告知です。お客様に知らせる手段はポスターやHPでの告知、来ていただいたお客様にフロントで直接案内をするなどいろいろあり、そこにもさまざまなユニットが関わっていますが、「より有効な伝え方何かな」を日々考えています。具体的には、チェックインの際には他にもお客様に伝えなければいけないことがたくさんあるため、イベントのことばかりをアピー

ルしてもらうわけにはいきません。そこに対しては、どうすればイベントのことを伝えられるかを考えていくと同時に、フロントスタッフと情報共有するために繰り返し熱を持って伝えていくことが大切だと感じています。

**12 難局に直面しても
気持ちを維持できた理由、
モチベーション維持のための
工夫はありますか？**

お客様の細かい反応や、外部の環境をなるべく見るようにしています。「ここまでやったからいいか」と自己満足になったり内向きになったりしないよう、外から見たときに自分たちのやっていることがどういう形に見えるのかを意識すると、「もっと頑張らなければ」というモチベーションになります。施設外でトレンドや市場を見ると頭がリフレッシュされ、「お客様が当施設を選ぶときのポイントはどこか？」を客観的に考えられるようになるので、そういった行動は意識的に取っています。

**13 活動が尻すぼみにならず、
長期的な取組として続いていくために
工夫したことはありますか？**

続けるためには、何事も「ここまででいい」とマンネリ化させないことが大切だと思います。常に新しい工夫をし、新しい魅力を加えることで、いつ来ても新しいものを提供していきたいです。進化なくしては続きません。そのために他の宿泊施設や複合施設など人が集まる施設に行って刺激を受けたり、ワイナリーに行って「彼らからこの施設はどう見えているのか？」と考えたりと、客観的な視点を持つようにしています。

**14 取組を実現させたことで
自分や周囲への変化はありましたか？**

単純なことです。顔や名前を覚えてもらえて、別のプロジェクトをやるときにも協力してもらえるようになりました。自分も逆の立場になったときは、なるべく協力したいと思います。



施設内にあるワイナリーの
一部。24種類ものワインを
テイastingサイズで楽
しめる『YATSUGATAKE
Wine house』もある。

自身のあり方

15 仕事をする上で大切にしている価値観や考え方はありますか？

「そこで自分が何を成し遂げたか」を言葉に言えるかどうか、ということを常に意識しています。単に人から言われたことをやるだけではなく、「自分から進んでこれをやりました」と自信を持って言えるような仕事をするため、情性で動かないようにしています。何年かここで仕事をしていて、誰かに「そこで何をしていたの？」と聞かれたときに、迷わず「これとこれとこれをしました」と自信を持って言えるように働きたいと思います。それは自分のモチベーションにも直結していて、仕事の楽しみになると感じています。

16 仕事人生を通じて実現させたい長期的な目標やキャリア展望はありますか？

長期的な目標として、「施設と地域とのつながりを強めたい」という想いがあります。東京で仕事をしていたときから、自分が好きな場所や自分が育った地域の魅力を広く伝えたいという想いを持っていました。仕事としての醍醐味を最も感じるのもその部分です。この目標を実現させるためにも、今やっているワインリゾートの取組が大事だと考えています。星野リゾートは全国各地に施設があり、各地域ならではの魅力を施設の魅力としてお客様に紹介しています。そこが自分の考え方とリンクしていたので入社しました。

17 自分の強みと弱みは何だと思いますか？活動にはどう影響しましたか？

特殊な技術や専門的な能力がないことが弱みです。ただ、それを補えるような人とのつながりが大切だと考えており、そういう人と多く、深くつながっていることが自分の強みだと思います。「自分では解決できないけど、この人のこういうところを使えば解決できる」ということを知っていることが強みになっています。

組織・上位者のあり方

18 取組を実現させるうえで、会社の風土や、上司・上位者のあり方はどう影響しましたか？

会社の風土による影響は大きいと思います。組織の形は、総支配人の次にユニットのリーダーがいるだけで、それ以降は役職がなく、各スタッフが主体的に考えて行動する文化があります。やりたいうことを積極的に任せてもらえる風土です。

また「麓村塾^{ろくそんじゅく}」という社内研修制度があり、毎月さまざまな講座の中から好きなときに興味のある講座を受講できます。参加は強制ではなく、自分の休暇を使って自由に受講でき、離れた会場への交通費は会社がサポートしてくれます。社員が講師を務めるため実感が持て、すぐに実践に生かすことができます。これまでに「プロジェクトマネジメント」「ワイン勉強会」など、その時々で必要な知識やスキルを学べる講座を受講しました。そうした自主的に学べる機会も取組を実現させる上での後押しになったと思っています。