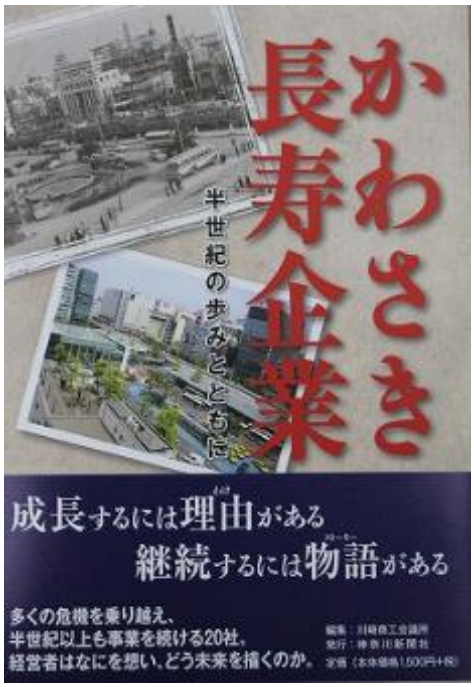
ガイドブックリニューアル記念　平成27年度かわさき産業ミュージアム講座
第2回「川崎日航ホテル―地域と共に歩み続けて50年　次世代と繋がる未来へ―　～かわさき長寿企業～」
宮崎　学　　氏（川崎日航ホテル　マーケティング室　広報担当　チーフマネージャー）
片山　知子　氏（川崎日航ホテル　マーケティング室　広報担当　マネージャー）
井上　英俊　氏（川崎商工会議所　企画広報部企画課　主査）
平成27年11月16日（月）　18：30～20：30
川崎区役所　7階　第1・第2会議室

■かわさき長寿企業

こんばんは。私は、川崎商工会議所の企画広報部の井上と申します。本日は、当所が平成26（2014）年に発刊した、『かわさき長寿企業―半世紀の歩みとともに』の掲載企業である川崎日航ホテルさんを、この講座に御紹介し、企画に協力させていただいた経緯で、参加させていただいておりますので、一言御挨拶申し上げます。

『かわさき長寿企業』の発刊以前、平成25（2013）年には、『かわさき百年企業―創業者の思い、今へ、未来へ』も発刊しております。『かわさき長寿企業』は、市内で50年以上、半世紀以上にわたり事業を営まれる20社様を、『かわさき百年企業』は、市内で100年以上、1世紀以上にわたり事業を営まれる10社様を掲載しており、大変御好評をいただいております。御興味ある方は、是非お買い求めいただければと思います。



国の調査によると、設立20年続く企業は約5割で、すなわち、半分の企業は20年以内になくなってしまうということです。一般には、設立30年以上続く企業は長生きといわれております。本書は、そうした長く続く企業の経営理念やノウハウを御紹介し、現在事業を営まれている方、これから起業を考えている方々の一助となればという思いで、発刊いたしました。

長寿企業20社様を取材し、共通して感じることは、皆さん地域密着を大切にされている点です。そしてまさに地域密着をコンセプトに掲げられているのが川崎日航ホテルさんです。後ほど詳しくお話があると思いますが、取材の中で、川崎日航ホテルさんは、川崎の地域活性化がホテルの成長にもつながると考えられ、また、地元に愛されて育てていただいている感謝の下、地域密着のコンセプトを大事にして、半世紀以上にわたり川崎の駅前で皆様をお迎えしているとお聴きしました。そうした川崎日航ホテルさんのホスピタリティ、“おもてなしの心”がどのようなものか、本日改めてお伺いできることを楽しみにしております。どうもありがとうございました。

■講師紹介

宮崎　学　氏

昭和61（1986）年に川崎日航ホテルへ入社。宴会サービス、レストラン、宿泊、婚礼宴会を経て、平成18（2006）年にマーケティング室へ配属され、現在に至る。

片山　知子　氏

平成12（2000）年に川崎日航ホテルへ入社。宴会セールス、婚礼宴会を経て、平成24（2012）年にマーケティング室へ配属され、現在に至る。

講師：　宮崎 学 氏　　片山 知子 氏

はじめに

こんばんは。私は、川崎日航ホテルのマーケティング室で広報を担当している宮崎と申します。同じく広報担当の片山と申します。この講座にお声かけいただき、多くの皆様にお越しいただき、感謝申し上げます。よろしくお願いいたします。

本日は、第一部として宮崎から、当ホテルの50年の歴史をお話し、第2部として片山から、ホテルの各セクションにおける地域とのつながりを事例を含めてお話ししたいと思います。

【第一部】 50年の歩み

まず、御紹介したいのは、50周年のロゴマークとキャッチコピーです（図1参照）。当ホテルは、昨年の平成26（2014）年8月15日に、開業50周年を迎えました。このロゴとキャッチコピーは、職員から公募して決定しました。特に強調したいのは、ホテルのコンセプトでもある「地域と共に」でして、ホテルとして一番大切にしている部分です。

（図1）

さて、これからお話しするホテル50年の歴史ですが、私も50年ホテルで働いているわけではないので、諸先輩方から大事に受け継いできたことや、直接お会いしに行ってヒアリングしたことを頼りに、お話できればと思います。

また、川崎商工会議所さんの『かわさき長寿企業』に掲載いただいたことは、50年の歩みを振り返る良いきっかけとなりました。50年を振り返ったことで、これまで築き上げてきたことをしっかりと受け継いで、部下や若い世代へつなげていきたいという思いを改めて強くしました。『かわさき長寿企業』に50年の歴史をとても上手にまとめていただいているので、皆様にも是非お手に取ってお読みいただければ幸いです。

（1）昭和25～35（1950～60）年代の時代背景と川崎駅周辺

川崎日航ホテルの50年の歴史をお話しする上で、まずは、当時の時代背景や川崎駅周辺について振り返ってみたいと思います。

日本のホテルの歴史は、幕末・明治維新期に、外国人が多く滞在した東京や横浜を中心に始まったといわれています。また、観光地では、日光や箱根などに観光客が増え、ホテルの需要が高まり、日光金谷ホテルや富士屋ホテルなどのクラシックホテルもこの時期に開業しました。

高度経済成長期に入ると、日本の生活水準が向上し、ようやく外国人だけでなく、日本人のホテル利用客が少しずつ増えていきました。そして、ホテル業界にとって大きな転換期となったのは、何といっても、昭和39（1964）年10月にアジア地域で初めて開催された東京オリンピックです。オリンピック開催に向け、各地でホテル建設ブームが起こりました（図2参照）。昭和36（1961）年にパレスホテル、昭和37（1962）年にホテルオークラが開業しました。ホテルオークラ東京本館は、今年

川崎日航ホテル

年代	主なニュース
1961年10月	・パレスホテル開業
1962年5月	・ホテルオークラ開業
1964年9月	・東京モノレール開通(浜松町－羽田空港間) ・東海道新幹線開通 ・ホテルニューオータニ開業 ・東京プリンスホテル開業
1964年10月	・東京オリンピック開催
1966年6月	・ビートルズ来日
1969年5月	・東名高速道路全線開通

（図2）

から改修工事のために営業を一時終了していますが、やはり歴史ある名門ホテルです。このように都内の主たるホテルが次々と開業しました。それとともに、交通インフラの整備も進められ、昭和39（1964）年に、東京モノレールと東海道新幹線が開業し、昭和44（1969）年には東名高速道路が全線開通しました。こうして経過をたどっていくと、オリンピックが日本経済の大きな転機となったことがよく分かります。

ちなみに昭和45（1970）年に、日本万国博覧会が大阪で開催されました。私の父が写真好きだったので、当時の写真が数多く残っており、東京駅の新幹線ホームで撮った私のこどもの頃の写真なんかもありました。皆様の中にも行かれた方が多いのではないでしょうか。当時の記憶は残念ながら全く残っていないのですが、父に聞くと「すごく楽しかったよ」と言っており、今となっては大変興味深いです。この万博も日本経済が飛躍的に成長を遂げた大きな転換期であり、各地でホテルの開業が相次ぎました。

一方、川崎はこの頃どうだったのでしょうか。川崎は、昭和30～40（1955～1965）年代に、千鳥町や浮島町など、臨海部の埋立地の数々が造成されました。これに伴い、石油コンビナートをはじめ、さまざまな工場が新たに立地し、京浜工業地帯の中核として成長を遂げていった時代です。工場勤務者も激増し、昭和 24（1949）年に川崎競輪場や川崎競馬場が開設されるなど、川崎駅周辺に娯楽施設が充実していきます。また、大工業都市にふさわしい駅舎とするべく当時の国鉄と地元商工業者などが共同し、昭和34（1959）年に県内初、商業施設を設けた最先端の駅ビルが完成します。当時の写真を見ると、駅前はロータリーがきれいに整備されていました。この頃はまだ川崎日航ホテルはありません。更に、昭和37（1962）年には、駅前ロータリーの中央に公共地下道が完成するなど、駅前の整備が次々と進められました。川崎駅周辺をたくさんの人が往来し、銀柳街や銀座街も大いににぎわいました。

(2)昭和39（1964）年8月15日　川崎日航ホテル開業

こうした時代背景の中で、川崎日航ホテルが誕生しました（図3参照）。終戦記念日ですね。地下2階、地上10階建て、客室数62部屋でした。場所は、当時は今のヨドバシカメラさんの位置（旧川崎西武百貨店跡）にありました。

川崎日航ホテルは、当初、日本航空ホテル株式会社が運営していました。同社は、川崎以外に、昭和34（1959）年に開業した銀座日航ホテル（現在の銀座8丁目）も運営していました。

私は、銀座日航ホテルにも少し勤務したことがあります。同ホテルも、川崎同様、新橋駅から歩いてすぐで、利便性が高く、多くのビジネスマンの方に御利用いただきました。川崎とはまた違った良さがあり、リピーターの多いホテルで、数多くの著名人や芸能人の方にも御利用いただいた歴史のあるホテルでした。しかしながら、銀座日航ホテルは、大変残念ながら、平成26（2014）年3月をもって営業を終了しております。

（図3）

さて、川崎日航ホテルは、羽田空港から近い好立地にあり、国際都市を目指す川崎の駅前に、世界に通用するホテルとして誕生しました。図3の写真は、開業当時の正面玄関で、自動回転ドアを設置し、モダンでハイカラな感じが見受けられます。客室数はどちらかというと少ない方で、当時は、飲食店やテナントが中心のホテル構成でした。テナントには、旅行会社、レコード屋、床屋、理髪店など、3、40店舗入っていました。テナントの中には、「囲碁将棋クラブ」なども入っており、多くの人が連日のように足を運び利用していたそうです。ホテル内には、結婚式場、宴会場、会議室なども備えられ、客室には、

当時の最高級の設備が整えられました。レストランでは、中華バイキングやグリル、バーラウンジが楽しめ、何といっても10階からの眺望が望めるレストランとして人気を博しました。このように、単なる宿泊施設にとどまらず、地域の社交場として、「駅前の日航ホテル」「日航ビル」などと呼ばれて地域の皆様に親しまれていたようです。

当時、ホテルに務めていた従業員は、ほとんどが社員で、新卒採用者も多かったようです。従業員数も多く、地方出身者もたくさんいました。そのため、市内に2か所社員寮が設けられ、常時100人ほどが寮生活を送っていたそうです。図4の右の写真は、社員によるクラブ活動の様子です。私も、入社してすぐに学生時代にやっていた野球部に入りました。今とは違い、当時はこうした企業のクラブ活動が盛んに行われ、プライベートでも同僚と集まり余暇を楽しむ、そんな時代でした。この写真を見ると、こういう先輩がいたんだなぁと当時を懐かしく思い出します。こうした日々も、今の川崎日航ホテルを築き上げた貴重な財産だと思っています。

（図4）

(3)川崎日航ホテル旧館の開業当時館内及びエピソード

図5は、当時のホテルのブローシャーです。皆様のお手元には、現在のブローシャーをお配りしております。総合的なパンフレットとして、ホテルの御紹介と料金表が載っております。こうした歴代の印刷物は、ホテル倉庫に保管しており、当時を知る大切な財産となっています。この当時のホテルのブローシャーにしては、カラフルで上質感のある印刷物だったのかなと思います。現在のブローシャーは、ホテルの御紹介とともに、地域の観光案内が加わっています。これは、川崎の魅力を少しでもアピールし、遠方からもたくさんの人々にお越しいただきたいという思いからです。今は飛行機や新幹線が発達し、地方からのお客様も増えてきました。

（図5）

また、外国からのお客様も増えていきました。当時の川崎日航ホテルは、世界に通用するJALを親会社に持ち、その看板の名の下、空港からのお客様の誘致に際し、他のホテルに比べてかなり有利であったと思います。

図6は、ブローシャーの中面です。写っているモデルからも当時の雰囲気が伝わり、味わいがありますね。旧館時代のエピソードをいくつか御紹介したいと思います。先ほどお話しした眺めの良いレストランですが、当時としては安価で、さまざまなメニューを取りそろえ、ピアノの生演奏なども楽しめるパブレストランでした。お店の名前は、「ガリア」といい、地元のお客様から人気を集め、オープン当初は連日満員となったそうです。

10階といえども、周りに高い建物がなかったので、かなり遠くの方まで見渡せたようです。また、「ガリア」にビアホールがオープンし、これがホテルとしては大ヒットしたフェアだったそうです。こうしたレストランフェアからも、文化的なイベントへのニーズが高まってきたことが分かります。この時代は、新しい食文化に触れ、国際社会への関心も出てきたようで、テーブルマナーを学ぶイベントがかなり好評だったそうです。ホテルのサービススタッフが講師を務め、楽しみながらテーブルマナーを学べると

（図6）

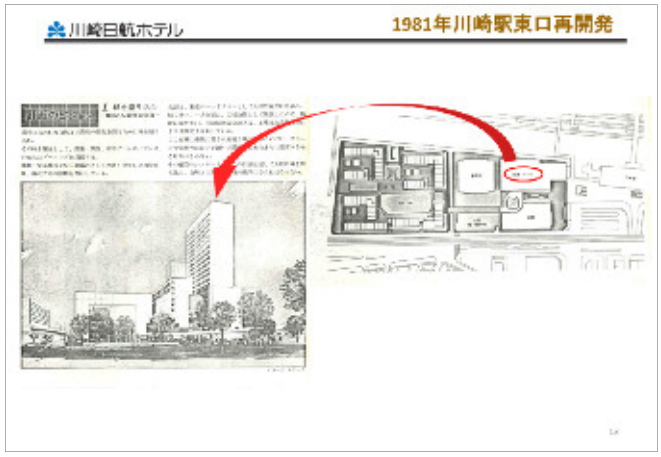
いうことで、こちらも連日満員でした。更に、ディナーショーというのが、ホテルのメインイベントであり、ホテルのディナーショーに足を運ぶことが、当時のステータスの一つにもなっていたように思います。元々ディナーショーは、プリンス系ホテルが積極的に仕掛けて始まったということで、川崎日航ホテルでも、毎年クリスマスの時期に、食事を楽しみながら音楽も楽しんでいただこうと、タレントさんをお呼びしてディナーショーを長年開催しています。

（図7）

図7の下段の写真は、婚礼相談カウンターと、挙式組数1万組を達成したときの記念写真です。ホテルに挙式会場を備えていたので、婚礼事業にはかなり力を入れており、川崎エリアで唯一の結婚式場を持つホテルとして、季節ごとにブライダルフェアを開催し、多くのお客様に御来場いただきました。特に誇れるのは、昭和54（1979）年の秋のブライダルフェアで約1,000人以上（家族を含む）に御来場いただいたことです。また、挙式組数1万組を達成したのは、昭和55（1980）年3月1日で、このカップルに対して、当時としてはハイカラなハワイへのハネムーン旅行をプレゼントさせていただきました。そのときの微笑ましいシーンがこうして写真に残っています。当時は、土日の2日間で毎週40組ほどの婚礼が行われ、川崎日航ホテルで結婚式を挙げることを、やはりこの時代のステータスにしていただいていたようです。ホテルとしては、今も変わらずに、川崎の皆様に地元で結婚式を挙げていただきたいという思いの下、婚礼事業に力を入れて取り組んでおります。昨今結婚式を挙げられたお客様から、「うちの両親も川崎日航ホテルで結婚式を挙げましたよ」という声もいただくようになりました。2世代、3世代にわたって結婚式を挙げていただけるのは、地域に根差した川崎日航ホテルならではだと思います。婚礼の取組については、第2部の事例紹介で具体的にお話しさせていただきます。

（4）昭和58（1983）年　川崎駅東口再開発と川崎日航ホテル新館開業

創業期から、次の転換期として、川崎駅東口再開発があります。この再開発の発端は、昭和45（1970）年に発表されたKプロジェクトという再開発計画です。これは、大日日本電線(株)川崎工場跡地について、三菱グループが中心となり、ホテルや百貨店、専門店を入れた巨大な再開発プロジェクトでしたが、6年後には見送りという形で中止となりました。その後、ようやくプロジェクトの実現化に向けた動きが進み、これに伴い、川崎日航ホテルは、今のヨドバシカメラさんの位置から、現在の位置に移転することとなりました（図8参照）。



（図8）

そして、昭和58（1983）年11月20日に、川崎日航ホテルの今の新館が開業しました。図9は、旧館と建設中の新館が、同じ 1枚に納まった貴重な写真です。

この新館は、当時、白を基調とした建物だったことから、白亜の超高層ホテルと呼ばれていたそうです。白く明るい外壁は、この時期の「公害のまち」というイメージの払しょくを目指す川崎の都市デザインに合致しました。また、当時、市内最高の高さを誇るビルであり、駅前再開発計画のシンボルとなったようです。今はもうありませんが、その当時は、建物の左側のてっぺんに、JALの鶴丸のロゴマークがありました。設計・施工は、鹿島建設株式

（図9）

会社が行い、高度な耐震安全技術、綿密な防音計画、数多くの省エネシステムを誇り、また、地域社会への貢献という意味から、冷暖房熱源として大気汚染のないガスを使用するなど、当時の最先端技術が投入されました。当時の建設産業新聞にも大きく取り上げられています（図10参照）。

川崎日航ホテル　1983年11月18日　日刊建設産業新聞

川崎日航ホテルが完成

市内初の超高層ビル

川崎駅前再開発の第一陣

（図10）

(5)川崎日航ホテル新館の開業当時館内及びエピソード

新館にて再スタートしたものの、駅前再開発は、まさにこれからというところで、当時は駅前にぽつりと当ホテルが建っており、周辺に何もなく、道路や駅前はほとんど整備中の段階だったそうです。当時の職員にヒアリングしたところ、駐車場もないので裏側の空き地を使用していたくらいだったそうです。道路工事が盛んに行われ、毎月のように駅からホテルへのルートが変わり、お客様もホテルへの道順が分からず、大変苦労したということです。

この新館は、客室は元より、宴会場、結婚式場、レストランバー、テナントなどの施設が拡充され、本格的な国際観光ホテルとして生まれ変わりました。その後、何度かホテル内のリニューアルを重ねて今に至ります。当時を知るお客様からは、昔のバーや宴会場を懐かしむ声をいただいたりします。私も、新館開業後まもなく昭和61（1986）年に入社したので、当時としての持ち味や趣の良さをたくさん覚えています。

さて、新館が開業した昭和58（1983）年以降の川崎駅周辺の変遷はどうだったのでしょうか。昭和61（1986）年10月に地下街の「川崎アゼリア」がオープンします。このとき、当ホテルが開業の式典を担当しました。ケータリングやオープニングレセプションを行ったそうです。当時の私は、入社して半年経ったばかりの頃で、お料理を運び、皆様にサーブした覚えがあります。まさに、ホテルマンとしての第一歩を川崎アゼリアの地下街から踏み出したといっても過言ではないと思っています。続いて、昭和63（1988）年に、西武百貨店、丸井などで構成した大規模商業施設「川崎ルフロン」がオープンしました。その後、川崎駅ビル「川崎BE（現・アトレ川崎）」のオープンが続きました。平成元（1989）年には、川崎地下街アゼリア連絡通路が開通することにより、川崎駅周辺の回遊性・利便性が向上しました（図11参照）。こうしてホテル周辺の取り巻く環境が大きく変わり、続々と新施設がオープンする中で、集客力が増していった時代です。

川崎日航ホテル　川崎日航ホテル（新館／開業当時館内）

年代	主なニュース
1983年11月	・川崎日航ホテル新館オープン
1986年10月	・アゼリアオープン
1988年3月	・ルフロン（西武＆丸井）オープン
1988年7月	・川崎駅ビルBEオープン
1989年10月	・アゼリア地下街連絡通路開通

（図11）

川崎日航ホテル　川崎日航ホテル（新館／エピソード）

◆1989.9　25周年パーティー

◆1988.12「キング＆クイーン」オープン

◆1989.10.1　チャペル「サンマルコ」オープン

（図12）

新館時代のエピソードをいくつか御紹介いたします。昭和63（1988）年12月、川崎日航ホテルに「キング＆クイーン」というディスコがオープンしました（図12参照）。現在は、「うおや一丁」さんという居酒屋となっていますが、4階にあったこのディスコを覚えている方はおられますか。「キング＆クイーン」は、バブル期の人気系列ディスコでした。川崎キング＆クイーンは、フロントからホールまでの長いエントランスの先に、広々としたダンスフロアがあり、豪華な VIP ルームも備えていました。芸能人の方もかなりいらしたそうです。私も当時、川崎日航ホテルのフロントスタッフをしており、深夜にフロント前を通ってディスコに行かれるお客様がたくさんおられ、その中に芸能人の方

も数名見たことがあります。今にして思うとホテルとディスコに結構ギャップを感じますが、当時は何でもありだったともいわれ、かなりきらびやかな時代でした。このディスコは、4年間で営業を終えました。今の若い人達にとって、ディスコと言ってもなじみがないかもしれませんが、当時は趣味の一つになるくらい、若者に浸透した文化でした。

また、平成元(1989)年9月に、ホテル開業25周年謝恩パーティを開催しました。昭和39(1964)年の開業以来、四半世紀を迎え、その節目を感謝する盛大なパーティでした(図12参照)。招待客には、市の関係者の方、日航グループ企業の方、地域のお得意様、マスコミ関係者の方、お取引企業の方をお迎えし、約700人を御招待しました。このときの一番の人気企画は「チャリティバザー」で、旧館時代のホテル備品をはじめ、貴重な品々を御提供し、売上げの全額を市に寄付させていただきました。JALのファーストクラスの座席なども提供され、結構な金額で売れたそうです。最近では、ホテルオークラ東京本館が改修工事のために営業終了した際、ホテル備品等をオークションに出したところ、かなり評判が良く、注目を集めたということで、意外とホテル備品を購入されたいお客様が多いことに驚きました。

図12・13は、日航ホテルの社内報で、定期的に発行され、バックナンバーは大切に保管されています。図13の社内報は、川崎日航ホテルにできた待望のウェディングチャペルで式を挙げられたお客様が掲載されています。ウェディングに力を入れてきた川崎日航ホテルにとって、このウェディングチャペル「サンマルコ」の誕生も、転換期の一つになったと思います。旧館時代は、神前式の挙式会場を備えており、新館でも同様の形でオープンしました。しかしながら、この時代は、チャペルでの教会式を望まれるお客様が若い方に増え始めた頃で、そうした世のニーズに対応するべく、当ホテルも5階にチャペルを新設し、大いに地元のお客様に御利用いただきました。人の好みは時代とともに変わり、時代は繰り返すと言いますか、最近では、和風結婚式を望まれるお客様も増えてきています。芸能人の方の結婚式や、結婚式関連の雑誌で取り上げられるトレンドに影響を受け、結婚式も非常に多様化しており、より新しいものが求められる特徴があります。当ホテルとしては、地域の皆様には是非地元で結婚式を挙げていただきたいのですが、近年ブランド重視の傾向が強くなっており、”横浜ブランド”や東京のハウスウェディングなどが人気を集めているようです。こうした中で、当ホテルではさまざまな取組を行っており、第二部で具体的な事例を御紹介させていただきます。当ホテルの歴史に関するお話は、以上となります。

(図13)

(6)東日本大震災を教訓とした取り組み

次のテーマは、記憶に新しい東日本大震災を教訓とした取組についてです。ホテルにとって、お客様に安心・安全に滞在いただくことがその最大の使命であり、何が起こっても適切な誘導が行われる体制づくりが日々求められ、日々の訓練を積み重ねています。その使命を強く意識する出来事であった東日本大震災は、平成23(2011)年3月11日14時46分18秒に発生しました。このとき、ホテルの各セクションで何が起こり、どのように行動したのか、お話していきたいと思います。図14では、宿泊部マネージャー、調理部チーフシェフ及び宴会サービスキャプテンの3名を挙げていますが、時間の都合上、本日は、宿泊部マネージャーと調理部チーフシェフに焦点を当ててお話します。

(図14)

まず宿泊部マネージャーですが、地震が発生して最初に頭に浮かんだことは、部屋にお客様がいらっしゃるということです。チェックインは13時から開始のため、地震が発生した時間は、徐々にお客様が入り始めた時間帯でした。宿泊部マネージ

ャーは、1階のフロントオフィスで大きな揺れを感じた直後、すぐに客室フロアに向かいました。その際、エレベーターは使用できず、客室フロアに行く手段は非常階段のみでした。客室フロアは、当ホテルの15階から20階の6フロアで、マネージャーとフロントスタッフは階段を駆け上がり、各客室フロアで声を張り上げながら、お客様の無事を確認して回りました。そのとき、何度か訪れた余震が特に怖かったと言います。幸いにも、火災もなく、エレベーターに閉じ込められたお客様もおりませんでしたが、各フロアを回る中で、客室から助けを求めるお客様の声が数件ありました。駆けつけてみると、ドアがゆがんで開かなくなってしまったという状況でした。マネージャーは、お客様に不安を与えてはいけないと思い、閉じ込められたお客様のいる客室にスタッフを付け、そこから離れずに声を掛け続けるようにしました。それから、順次、開かない扉を器具等で破壊し、お客様を救出しました。震災当時の写真を記録として収めており、壁のひび割れや破損した備品など、当時の様子を生々しく物語っています。

また、その日は交通網が遮断してしまい、フロントには宿泊の予約電話が鳴りやまなかったと言います。その後、夕方からは、1階のロビーは帰宅困難者の方であふれ返りました。その日は、ラジオを流し、毛布や水を御提供し、できる限りのことをして、一夜を過ごしていただきました。3、40名の方が、ロビーで一夜を明かされました。

宿泊部マネージャーの自宅は千葉にあり、地震から3日経ってようやく家に帰れたのですが、家に帰ると一帯が液状化し、自宅もひどい状態だったそうです。すぐにでも家に戻りたかったところですが、お客様あってのホテルであり、まずはお客様の安全・安心を確保することを第一に行動したということです。

続いて、調理部チーフシェフですが、地震の直後にまず思ったことは、火災だけは絶対に防がなければということでした。その時間帯は、昼の宴会が一段落し、夜の宴会を準備し始めていた時間でした。厨房内で大きな揺れを感じ、真っ先にガスの元栓をしっかり閉めるようスタッフに指示したのですが、余震が大きくて元栓を閉じる動作もなかなか困難だったと言います。館内全体のガスの元栓を閉めることも大事ですが、一つひとつすべてのガスの元栓を閉めないと、管内に残っているガスが要因で火災が発生する場合もあり、スタッフ全員で全てのガスの元栓を閉めて回ったということです。

気が付くと、多くの食器類が棚から落ち、無残にも厨房内に散乱していたと言います。その後、状況を確認し、避難マニュアルに沿って厨房を後にしました。その日の夜の宴会は、当然全てキャンセルになりました。しかし、調理部スタッフら自身も帰宅困難者となり、数日間ホテルに缶詰めとなりました。もちろん、宿泊のお客様がおられたので、夕食や朝食の対応を行い、とにかく悪戦苦闘した数日間だったと振り返っていました。

後日、ロビーで一夜を明かしたお客様から、お礼のお手紙やお電話をたくさんいただいたそうです。東日本大震災は、地域の一員として、災害時に果たすホテルの役割を再認識した出来事でもありました。

そして、東日本大震災を教訓にしたホテルの取組ですが、市において「川崎駅周辺の災害時における行動ルール」が策定され、行動ルールに基づき、当ホテルは、帰宅困難者発生時の一時滞在施設の役割を担っており、帰宅困難者を支援することになっています。そのため、川崎駅周辺帰宅困難者対策訓練に積極的に参加しています（図15参照）。この訓練は、行政機関、交通事業者、当ホテルをはじめとする一時滞在施設、民間事業者等及び市民団体等が協力して、定期的に訓練を行うものです。こうした取組を通じて一番実感したことは、災害時には、一主体だけでは何もできないということです。多種多様の主体が連携して助け合わなければ、市民の皆様の安全・安心を守れないのだと強く認識しました。また、帰宅困難者用一時滞在施設マップが作成され、災害時に主要駅にて配布されることとなっています。本日お持ちしておりますので、是非後ほど御覧いただければと思います。

（図15）

また、当ホテルの取組としては、火災訓練に加え、大地震を想定した社内訓練を消防署立ち会いの下に定期的に実施しています。日頃からの訓練を通じて、反省し、勉強することが多々あります。これらを継続することが、いざというときの行動につながるのだと考えています。また、東日本大震災をきっかけに、以前にも増して省エネ・節電が叫ばれるようになりました

が、当ホテルにおいても省エネ・節電対策の一環として、全館LED化いたしました。

ホテル業界はお客様あっての商売なので、お客様の安心・安全・快適な滞在を確保する使命の下に、有事の際の万全な体制づくりを進め、日々取組を行っております。

(7)CS(顧客満足)とES(従業員満足)

冒頭に御紹介した50周年のキャッチコピーにあった、次世代とつながる、信頼されるホテルを目指し、日頃からお客様に対し、また、従業員に対し、どのような取組を行っているのか、事例を交えて御紹介したいと思います。まず、キーワードとして、「CS」と「ES」というものがあります。聞きなれない言葉かもしれませんが、これはホテルに限らず、一般企業でもよく言われているようで、当ホテルでもこの2つのキーワードを行動指針としております。CSは、Customer Satisfaction、顧客満足のことを言い、ES、Employee Satisfaction、従業員満足のことを言います。お客様の声に耳を傾けるCS向上、従業員の働く環境を整えるES向上、この両輪をバランス良く回すことを当ホテルでは大切にしています。

まず、CSの取組について、当ホテルでは、「CS向上委員会」を立ち上げ、お客様の満足を高めるにはどうすればよいのか日々話し合い、業務改善に取り組んでいます(図16参照)。この委員会は、社内の各部門から一人ずつ代表メンバーを選出し、毎月1回集まり、サービス向上のためのアイディアや意見を出し合い、話し合っています。お客様のための商品づくりも、この会議で話し合われています。その一環として、図16の「朝食改革」があります。ホテルに宿泊滞在するときの1番のポイント、お客様の期待するところは、やはり食事の部分だと思われます。そこで、差別化を図るために、当ホテルでは「朝食改革」に取り組み、お客様の声を吸い上げ、できる限りお客様の希望に沿った朝食の提供に努めています。また、CSの取組には、季節ごとにレストランで行うイベントなどもあります。図16は、夏に実施したキッズ向けのハワイアン小物作り体験の様子です。こうしたイベントは、売上げを目的とするのではなく、まずは、お客様に楽しんでいただき、そして、ホテルを利用したいと思っていただきたい、そんな思いで開催しています。

(図16)

そして、当ホテルでは、お客様の生の声を聴くツールとして、アンケートを大事にしています。アンケートは、宿泊、お食事、イベント、ディナーショーなど、あらゆる場面でお配りし、お客様からの御意見をお聴きしています。たくさん集まったアンケートは、CS向上委員会で共有され、お一人ひとりの声を大切にして、できる限り改善につなげられるように取り組んでいます。

また、お客様の満足を高める行動指針として、川崎日航ホテルだけではなく、グループ全体で、「Origin8運動」を推進しています。これは、スタッフがお客様のためにどのように行動すればよいのか、8つのキーワードで示すものです。この「Origin8」をホテルの各セクションで毎日唱和し、自らの行動及びチェーンビジョン実現のための指針を日々確認しています。このように、スタッフ一人ひとりが、お客様にどう接すれば質の高いサービスを提供できるのか、常に考えながら取り組んでいます。「Origin8」の冊子も本日お持ちしておりますので、是非後ほど御覧いただければと思います。

一方で、ESの取組について、スタッフが気持ちよく働ける環境づくりとしては、まず、「茶話会」と呼ぶ、毎月、その月に誕生日を迎えるスタッフを全員集め、誕生日会をしています(図17参照)。少しこども染みた感じもしますが、社内の幹部にも参加してもらい、ケーキやお茶を飲みながら話をすることで、スタッフ側としては、日々の仕事の課題ややりたいことなどを直接幹部に伝えられ、改善や実現につながる良い機会となり、幹部側としても、スタッフの意見を基にこれからのホテルの在り方を考える貴重な場となっています。日頃の忙しい業務の中でも、社

(図17)

内コミュニケーションの場として、できる限り参加してもらっています。

また、社内掲示板を設け、従業員表彰やお知らせ事項などを掲示して、スタッフで共有しています。風通しの良い職場にするためには、会社の情報を社員にどんどんオープンにすることが大切だと考えています。図17の下に掲載しているシートは、「グッジョブシート」といい、スタッフが良い仕事をした際、それを社内に広めるために、シートに記入し、エントリーしてもらいます。対象も推薦者も、従業員です。毎月の幹部会議で、月例表彰者を選定しています。この従業員表彰は、スタッフのモチベーションを上げることに一役買っています。

我々スタッフは、お客様のために働き、幹部は、スタッフの働く環境をよくする、スタッフの働く環境が整うことで、サービスの質が向上し、お客様の満足が高まり、それが収益につながる、こうやってCSとESが相互に高まり合うことで、好循環が生み出されるわけです。当ホテルでは、お客様、スタッフ・幹部、その家族、皆が幸せになれるサイクルを目標としています。

川崎駅前で50年にわたって営業させていただいておりますが、同じことをやり続けるだけでは、お客様には満足いただけません。これからも進化し続けるホテルであるよう日々新たな挑戦を心掛け、更に60年、80年、100年と、長寿企業を目標にこれからも取り組んでいきたいと思います。第一部「川崎日航ホテル　50年の歩み」については以上となります。

【質疑応答①】

Q：平成32（2020）年の東京オリンピック開催に向け、外国客の増加が見込まれるが、どんな対応を考えているか。

A：ホテルの館内のサインについて、多言語化に対応していないところもあるので充実していきたいと考えています。また、館内だけでなく、街中についても、多言語対応のサイン整備について行政の方にも働き掛けを行っています。

また、ニュースでもたびたび宿泊施設の不足が取り上げられており、東京ではホテルの開発計画が相次いで進められているようですが、個人的には川崎にもっと競合ホテルが増えてほしいと思います。ライバルがいることで、競い合いながらより互いを高め合うことができると思っています。

いずれにしろ、これからは海外のお客様を念頭に置いて、ホテルサービスを行っていかなければと考えています。これは、当ホテルだけの問題ではなく、行政の方や周辺の企業さんも巻き込んで、東京オリンピックに向けて対策を進めていかなければと思っています。また、そうした考えの下、川崎市観光協会等の会議等にも参加させていただき、情報交換や意見交換を行っています。最終的には、川崎市がより潤いと活力あふれる都市となるよう、そうした街づくりにつながっていければと思います。

→ありがとうございました。地元企業のこうしたお話を聴く機会がなかなかないので、本日はとても貴重な時間でした。お話を聴いて感じたことは、非常に風通しのよい企業だという印象を受けました。将来、孫が川崎日航ホテルさんで働いてくれたらいいなと思いました。

Q：駐車場はありますか。

A：残念ながら、当ホテルには駐車場はありませんが、川崎ルフロン及びアゼリア地下の駐車場と提携しております。御婚礼や宿泊、レストランバーなどの御利用に際し、御利用金額に応じて割引やホテル側で負担をさせていただいております。

【第二部】地域とのつながり事例

これより、片山から、地域とのつながり事例について、4 つお話をさせていただきます。

（1）ウェディング　生まれ育った町で和の結婚式

第一部でも触れられましたとおり、川崎日航ホテルは、川崎エリアで唯一、結婚式場を備えたホテルです。そのため、開業当時から大変多くの地元のカップルの皆様に結婚式を挙げていただきました。しかしながら、昨今は、チャペル式や海外リゾート挙式など、ウェディングスタイルが多様化し、また、“ナシ婚”と言って、婚姻届を提出する（入籍）のみで、結婚式はしないというカップルも急増しています。

そのような時代ではありますが、川崎日航ホテルは、地域に密着したホテルとして、地元の皆様に、本来の挙式の意味や良さを知っていただき、生まれたときから慣れ親しんだ街で、結婚式を挙げていただきたいという思いが強くあります。

そこで、古くからこの地の鎮守であった稲毛神社と提携し、新たな婚礼の取組を始めています。

その取組の中では、花嫁支度を、幼い頃からの思い出がたくさん詰まった御自宅で行うことを提案しております（図18参照）。つい先日も、御自宅で白無垢の着付けをされ、稲毛神社で挙式されたカップルがいらっしゃいました。図18の写真は、実際のお客様の写真で、御新婦様の希望により、最後のお仕度として、お母様に紅差しをしていただいている様子です。また、白無垢姿で御自宅を出発される際は、これまで成長を見届けてくれた近所の皆様やお子さん達が大勢駆けつけられ、皆様に祝福されながら、御出発されました。後日、新郎新婦様から、生まれ育った地域の温かさを感じることができたと感想をいただきました。

（図18）

更に、地元商店とコラボした十二単衣を着ていただき、人力車による花嫁道中を行い、そして本格的神社挙式を体験いただきます。図18の上段の写真は、お二人が人力車に乗って、道中地元のたくさんの人々に祝福されている様子です。御本人・御家族・周りの方々も、温かくて幸せな気分になる、そんな結婚式を心掛けて取り組んでいます。

また、当ホテルで結婚式を挙げていただいたお客様とは、お式だけのお付き合いで終わるのではなく、お二人の結婚記念日、お子様が生まれたときのお祝い、お子様の七五三や成人式のお祝い、記念撮影など、御家族の節目々々にホテルにお越しいただいて、二世代、三世代と、永続的に御利用いただけることがホテルの喜びであり、願いでもあります。

実際に、当ホテルで結婚式を挙げられたカップルの方には、当ホテルで式を挙げられた御両親の勧めで決めたという方が多くいらっしゃいます。それは、私共にとって大変ありがたく嬉しいことです。そのように永続的に新郎新婦様とお付き合いを続けていければと、スタッフ一同常に願いながら働いています。

(2)レストラン－地域に根差した各種メニュー

続いて、レストランと地域とのつながりについて、御紹介します。当ホテルのレストランでは、地域の食材を利用したメニューに積極的に取り組んでいます。“地産地消”という言葉を最近よく耳にしますが、地域で採れたものを地域で消費しようという考え方です。食の安全・安心に対するニーズや、健康志向が高まっている昨今、新鮮で安心な食材を食べることができ、生産者の顔が見える関係だからこそ、直接美味しい食べ方を教えてもらえて、本来の旬の味を知ることができるなど、さまざまなメリットがあります。当ホテルでも、お客様に、安全・安心で今まで知らなかった地域の食材を召し上がっていただきたいと考え、シェフ自ら、神奈川県三浦半島の畑に出向き、生産者の方に直接話をお聴きして、野菜を試食して食材を吟味しています。野菜が育つのに最適な環境が整う三浦半島には、スーパーで販売されていないような珍しい野菜や、春だけに収穫できる甘くてみずみずしいキャベツ、そのまま生で食べられるシイタケなど、そのときどきの旬の美味しい食材の宝庫となっています。そうした食材をメニューに取り入れ、大変好評をいただいています。

（図19）

湘南の“みやじ豚”のしゃぶしゃぶ、黒毛和牛の“横濱ビーフ“のローストビーフ、“やまゆり牛”の鍋、厚木市の“桃茶豚”のセイロ蒸しなど、神奈川県のさまざまな地域食材を使用したメニューを提供させていただいています（図19参照）。

また、遠方から川崎を訪れられるお客様や、外国のお客様に、川崎ならではのメニューで楽しんでいただこうと、「かわさき味噌ちゃんこ」という御当地メニューを、新たに朝食メニューに加えました。実は、この朝食新メニューは、本日からスタートしたものです（図20参照）。

「かわさき味噌ちゃんこ」は、皆様御存知の神奈川県内唯一の、川崎が誇る相撲部屋「春日山部屋」に御協力いただき、おかみさんのレシピを忠実に再現したちゃんこです。その他にも、丹沢の豊かな自然環境で育った、神奈川県愛川町の地玉子を使用したオムレツや目玉焼きは、シェフがお客様の目の前で作ってお出ししています。更に、“かながわブランド”に認定される「足柄茶」を朝食で提供しております。

（図20）

このように、地域食材や御当地メニューを地域の皆様と共につくり上げ、それらの魅力を発信していきたいと考えます。皆様も是非食べにいらしていただければ、大変嬉しく思います。

(3)イベント1　川崎工場夜景バスツアー

続いて、当ホテルと川崎市の観光とのつながりについて、御紹介します。今ではすっかり川崎を代表する観光の一つとなった「川崎工場夜景」ですが、その始まりは、平成20（2008）年に川崎産業観光モニターツアーの一貫として試験的に行ったツアーで、これが大反響だったため、平成22（2010）年4月からバスツアーの定期運行が開始されたということです。

昨今、工場夜景ブームとなっていますが、ブームの先駆けとなったのは、川崎工場夜景であり、それ以来、産業観光が注目されるようになりました。当ホテルにおいても、平成22（2010）年10月から、川崎工場夜景バスツアーと当ホテルの宿泊をセットにしたプランを販売し、工場夜景の魅力を発信してまいりました。

（図21）

そして、工場夜景ツアーの人気に伴い、平成25（2013）年8月から、新しいツアーをスタートさせました。新たなツアーは、川崎市観光協会とタイアップし、工場夜景を巡った後に、当ホテルのバーラウンジ「夜間飛行」で工場夜景をイメージしたスイーツやカクテルが味わえるコース内容となっています。図21の写真は、そのツアーで提供されるスイーツとカクテルです。これは、当ホテルと川崎市の産業観光学生プロモーターが、数か月間かけて共同で考案し開発しました。フランス語で“光”を意味する「ルミエール」と名付けたスイーツは、ケーキやワッフル、アイスクリームで工場夜景をイメージ表現しています。カクテルは、ウォッカベースで、夜の海に浮かぶ工場の煙突からの炎をイメージし、「フレアスタック」と名付けました。ツアーに参加したお客様だけの限定メニューで、まさに五感で工場夜景を堪能いただけるということで、大変人気があります。

川崎の観光を盛り上げるために、さまざまな取組を行っており、これからも川崎の魅力を発信し、地域活性化のお手伝いができるように務めてまいりたいと考えます。

(4)イベント2　ホテル夏祭りイベント「夏フェス」

最後になりますが、ホテル夏祭りイベント「夏フェス」を御紹介します。夏フェスのテーマは、まさに「地域とつながる」です（図22

（図22）

参照）。平成24（2012）年8月に初めて開催し、今年で4回目を迎えました。当初は、500人規模のイベントでしたが、今年の8月はなんと5倍の2,500名様に御来場いただきました。

当ホテルは、開業当時から地域の皆様に支えられてきたホテルであり、このイベントは、地域の皆様とホテルスタッフの交流や、新しい世代の方々にも気軽に足を運んでいただき、当ホテルを知って楽しんでもらいたいという目的で企画されたものです。

また、夏フェスは、地域のダンス教室の生徒さんの発表の場としても活用いただいています。おかげ様で、毎年参加チームが増えており、フラダンスやヒップホップ、バトン、チアリーディング、ベリーダンスなど、お子さんから大人の方まで幅広くダンスを披露いただいております。また、それを楽しみに観にいらっしゃる御家族やお友達の方など、大勢のお客様で毎年にぎわっています。

夏フェスでは、スペシャルイベントとして、川崎駅西口の東芝未来科学館で大人気のサイエンスショー、よみうりランド及び川崎競馬場の「お楽しみ抽選会」、春日山部屋力士との相撲体験、川崎消防署による「こども消防士制服体験」など、地元企業等の御協力もたくさんいただき、夏フェスを盛り上げています。

更に、模擬店には、川崎大師山門前の久寿餅本舗住吉さんによる、久寿餅スイーツや、春日山部屋「川崎ちゃんこ」、百年企業「川崎屋東照」さんとコラボした“どらやき”（図23参照）などが販売されました。どらやきは、当ホテル50周年を記念して販売したものです。このように、地元ならではのメニューもたくさん登場し、お客様に楽しんでいただいています。

（図23）

そして、普段お客様となかなか接する機会がないホテルの調理スタッフによる模擬店も出店され、お客様と直接お話しできる良い機会となっています。その他にも、フロントスタッフによるスーパーボールすくいや射的などの縁日コーナーなど、当ホテルスタッフも、お客様と一緒に楽しんで盛り上げるイベントとなっています。

私達は、このイベントを地域のお客様と触れ合える大切な機会と考えています。何よりお客様に笑顔になって喜んでいただくことが、私達ホテルスタッフの喜びとなっており、スタッフは毎年の夏フェスをとても楽しみにしています。

本日御参加の皆様の中にも、お越しくださった方もいらっしゃいますか。是非来年の夏も、御家族や御友人の皆様と一緒に遊びに来ていただければ、大変嬉しく思います。以上で、地域とのつながり事例の御紹介でした。ありがとうございました。

【質疑応答②】

Q：生まれ育った町での結婚式の取組について、近所の皆さんも一緒に結婚を祝うという話が特に印象に残っています。近年川崎に大規模マンションがたくさん建設されて人口が増えていますが、隣家の住民をよく知らないという人達も増えています。そうしたなか、お話しにあったように嬉しいことを地域で共有し、祝福するような形が増えていけば、多摩川の河川敷で起きたような悲しい事件もなくなっていくと思いましたので、これからも頑張ってください。

A：ありがとうございます。道中を走る人力車は、御近所の皆様に結婚を知っていただくよい機会にもなると思います。御意見のとおり、お祝いごとを地域で一緒に喜べるサービスを我々も積極的に提案し、広げていけるよう努めてまいりたいと思います。

Q：朝食メニューが大変美味しそうで、是非利用してみたいのですが、ホテルに泊まらなくても朝食を食べに行けますか。

A：もちろん宿泊しなくても御利用いただけます。朝食ブッフェは、当ホテル10階のカフェレストラン「ナトゥーラ」にて、7時から10時までやっております（L.O.は9時半）ので、是非いらしてください。予約なしでも御利用いただけますが、団体のお客様で混雑しているときもありますので、御予約いただければ確実かと思います。レストランでは、地域の食材を使用したメニューをそろえて皆様をお待ちしています。また、多言語対応も進んでおり、海外からのお客様も快適に御利用いただけるよう努めています。

地域の食材に関しては、これからもどんどんメニューを増やしていきたいと思っており、逆に皆様に質問してしまうのですが、川崎産のお勧めの食材がありましたら、是非教えいただければありがたく思います。先ほども申し上げたように、県外や遠方からお越しになるお客様が多いので、やはり御当地川崎ならではの食材を味わっていただき、川崎の魅力をお食事からお伝えし、「川崎良かったね」というところにつなげていきたいと考えています。

→・麻生区と宮前区にあるＪＡセレサ川崎の「セレサモス」にて、川崎でとれた農畜産物を扱っていると聞いた。

・多摩区菅地区では、伝統野菜のアブラナ科の「のらぼう菜」が栽培されている。

【最後に】

昨年、50年という区切りの年を迎えましたが、これがゴールでは決してないので、これから先100年を目指してやってまいりたいと考えます。そして、これからも引き続き、地元の皆様から愛されるホテルでありたいというコンセプトを忘れずに、新しいサービスと更なるおもてなしを、社員一丸となって生み出し、時代を超えて永続的に愛されるホテルとなるよう努めてまいりたいと考えます。また、当ホテルの立地する川崎が更に元気になるよう、地域の関係機関・企業等と協力し、地域活性化に取り組んでまいりたいと考えます。今後とも、地域のホテルとして、皆様から御愛顧いただけますよう頑張ってまいりたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。本日はありがとうございました。

以上