

おかげさまで 60周年

進化を続ける ふれあいとおもてなしの心

「病気があり、先代も時間が
就任の際、先代から
どのような言葉があった

「創業から先代に代わり
1年半を振り返ると
業務を分担してました。当
時は5年ほど両代表の期間が
ありました。2022年6月
に私が社長を受け継いだ際
も、父である会長との両代表
で経営していましたが、同年
12月に会長が亡くなりまし
た。助言期間はあったもの
も、急きょパトナタッチしたこ
ともあり、正直不安も大きか
つたのですが、役員・従業員が支
えてくれたことで大きな混乱な
く前に進むことができました」

「創業者は地域分散を行
いました。先代は客層の多層化
です。先代が社長に就任して
間もなく発生した有珠山噴火
では、北海道全体への影響が
大きかったものの、リスクを
分散させることができました
。当時は添乗員が同行する
バス旅行が主流でしたが、現
在では団体や個人、インバウ
ンドなど旅行形態は変化して
います。コロナ禍でもバス旅
行が野口観光グループの主力
だったから、危なかったと思
います。客層を分けていたから
こそ、リスクを回避できたの

「創業者は地域分散を行
いました。先代は客層の多層化
です。先代が社長に就任して
間もなく発生した有珠山噴火
では、北海道全体への影響が
大きかったものの、リスクを
分散させることができました
。当時は添乗員が同行する
バス旅行が主流でしたが、現
在では団体や個人、インバウ
ンドなど旅行形態は変化して
います。コロナ禍でもバス旅
行が野口観光グループの主力
だったから、危なかったと思
います。客層を分けていたから
こそ、リスクを回避できたの



「今後は創業家や先代が進め
てきたことに、私の取り組み
をプラスしたい。滞在時間の
延長です。現状は1泊2日の
行程が多いですが、例えば1
週間程度の滞在をしてみよう
ために、どのような取り組み
が必要になるかを考えていき
たいですね」



野口観光株式会社

代表取締役社長

野口 和秀

のぐち・としひで

2001年入社。10年常務取締役。17年副社長。22年6月から現職。産業能率大学卒。登別市出身。46歳。

国内屈指の温泉地・登別に拠点構える野口観光が今年、創業60周年を迎える。創業家・野口秀次氏は1963年に登別プリンスホテルを設立以降、多地域への進出による経営の多層化を進めて、先代で和秀氏の父・秀夫氏は価格帯別による客層の多層化を進めた。節目を迎える2024年、洞爺「湖畔亭」(洞爺湖町)をリーズナブルとハイクラスが融合した宿へとリニューアルするなど顧客サービスの向上を進める考えだ。3代目の和秀氏に経営戦略などの思いを聞いた。



「特になのですが、洞爺湖温泉にある湖畔亭のリニューアルが記念事業と言えるでしょう。耐震工事に合わせて内部を改装します。これまではリーズナブルの設定ですが、ハイクラスにも対応できるようにします。玄関はそれぞれ別々に設けて、同じ建物の中で異なる客層に利用してもらうイメージです。洞爺湖温泉は交通アクセスが良く、遠方からの利用も多いことが特徴。予定では12月末にオープンする計画です。その他の施設については、全面的なリニューアルではないですが、大浴場など部分改修を進めて、サービスの向上につなげていきます」

60周年を迎えた。記念事業について

「9割ほど戻ってきている感
触を得ています。中国人観光客は団体ではなく、個人客が中心です。今後数ヶ月程度は個人客が続くと思いますが、団体客が復活すると、入り込みも大幅に改善できるのではないのでしょうか。一方で受け入

「コロナ禍が明けて人の流れが活発化している。インバウンドの動きは



「給与アップや福利厚生
の改善を進めています。専属のシステム部署もつくりました。少しずつ人材不足を解決してはいますが、離職率をいかに下げるかが重要。長く働いてもらえる取り組みを進めていかなくてはなりません」

「リースナブルな価格帯が会社としての成功例。培った土台に対して、リースナブルを崩さずに、どのようなコンセプトを掲げるかを考えました。

「森のソラニワは子育て世帯に特化。誕生した経緯を

「人手不足が課題になっている。どう対応する

「対応するために、人手不足は当面の課題になっていま



「入社して、入社2年目の先輩たちが主体的に企画しています。新人の中から選抜したメンバーが次年度に向けて企画していますが、なかなか大変だと思えます。その中でも楽しんで取り組んでくれることがうれしいですね」

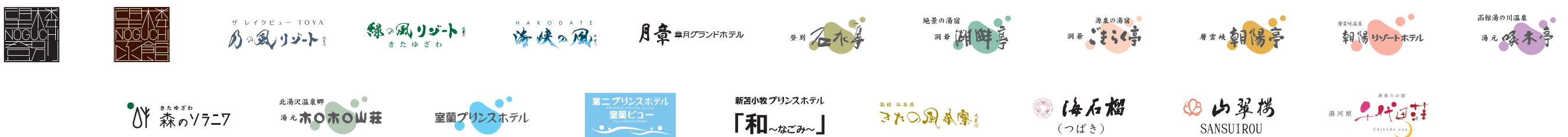
「役職が変更になった場合などで、コミュニケーションが取りづらくなる可能性があります。結果として、お客さまへのサービス提供に影響がかけ



「入社して、役職ではなく「さん」付けて紹介する場面がある

2024年12月末 洞爺「湖畔亭」リニューアル

取材/室蘭民報社 報道部 石川昌希



なんかいい宿。
野口観光グループ