



## BATON TO THE FUTURE

九段生涯学習館では「ディスカバリー千代田」を掲げ、千代田区が発信する新しい魅力や技術・歴史、地域に根付いた企業や文化施設と関わり、ふれ合いながら発見する講座を開講しています。今回は、千代田区を130年支えてきた帝国ホテルに取材形式で迫ります。帝国ホテル取締役執行役員 総務部長 古谷氏、ホテル事業統括部 広報課 支配人 山田氏にお話を伺いました。



帝国ホテル取締役  
執行役員  
総務部長  
古谷さん▶

——130周年おめでとうございます。ここまで続いてきた秘訣をお聞かせください。

日比谷、千代田区、この地で産声を上げたという点が大きいと思います。1890年開業当時は明治23年、日本は先進国の仲間入りを目指していました。当時、海外からの賓客を国家としておもてなしするホテルが日本にはまだないという話から帝国ホテルができました。

初代会長は渋沢栄一です。渋沢栄一は、従業員に対して「丁寧におもてなしをすれば、みな日本を忘れずに、国に帰っても、一生日本を懐かしく思い出させることができる。皆さんはそういう素晴らしい仕事を担っている」という話をしたエピソードが残っています。その言葉は、今でも引き継がれ表現してきた、という歴史があります。

当社の理念は、一つは“国際的ベストホテルを目指す”ということです。日本の迎賓館として、これはスタートしたときからの我々の使命でもあります。もう一つは“生活と文化の向上に貢献する”です。大きくわけるとこの両面だと思います。

国際的ベストホテルという面では、今までも実際、海外からの賓客の方々にお泊りいただいている。もう一方の理念である、“生活と文化の向上に貢献する”という面はあまり表には出でないように思われますが、理念にははっきりとうたっています。そのことも帝国ホテルの役割であり、その地盤となるのはまさにこの日比谷の、千代田区の地だと思います。

そういった意味でも、やはり130年間この場所でホテル業として、地域に支えられながら、社会に支えられながら、続けてこられたということは一つ意義の深いことだと思います。

THE 130TH YEAR ANNIVERSARY! THE 130TH YEAR ANNIVERSARY! THE 130TH YEAR ANNIVERSARY! THE 130TH YEAR ANNIVERSARY!

Since 1890



▲初代本館/外観



▲初代本館/談話室



▲現ロビー/シャンデリア



▲現ロビー/シャンデリア



▲関東大震災時の有楽町（右奥が帝国ホテル）



▲現ロビー/花

合ったサービスを提供するアイディアが従業員から出るという点でも、一人一人に帝国ホテルの理念が浸透しているということだと思います。

企業理念について、会社としては使命だと捉えていますが、従業員の視点で見れば、働く上での志だと思います。自分が大好きな接客、ホテルの仕事を通して国際的ベストホテルを目指す会社で頑張っていくことと、自分も成長していく、自分のやった結果が近隣の人、帝国ホテルを訪れた人の感動になる。そういうことを通して生活や新しい食文化の提案に貢献していく役割を担う。そこに喜びを感じることが、私たちの共通の志です。そのような考えが原点にあり、バイキングなども、どうしたらお客様が楽しめるか、知恵を出しています。

他にもホテルウェディングの始まりに関しては1923年に2代目本館、通称ライト館ができたときにさかのぼります。9月1日のオープニングセレモニーの日に関東大震災が起り、用意した食事がそのまま周辺の方への炊き出しになったというエピソードも残されています。その時に東京界隈の神社がすべて焼失してしまいました。当時は結婚式といえば教会ではなく神社、仏閣で行うもの、もしくはご自宅の神棚に向かって結婚式を行うスタイルでした。ただ建物がすべて焼き払われてしまい、それでしたら神社をホテルの中に持つてこようという、当時の支配人が考えたサービスでした。実際持ってきてみたら、今まで外の神社で挙式して移動してホテルで披露宴というスタイルだったものが、ホテルで式を挙げて、そのまま披露宴をして、写真も撮れるというのはなんて便利なのだろう、と広まっていきました。東京の方々、周りの方々が結婚式を挙げられる場所がないという問題に対応したサービスから今では当たり前の「ホテルウェディング」という文化ができました。

——素晴らしいです。生活の基盤が揺らぐようなことは、今回の新型コロナウイルス感染症のことなど、たくさんあると思います。基盤が揺らぐ時こそ、その時に応じた取り組みができるということは、やはり底力を感じます。

130年、激動の時代でした。その間社会の要請や、人々の生活の目線で何かできないかと取り組んできた、先人たちの知恵だと思います。

地域の方々の受け入れ先ということですと、2011年の東日本大震災

がございました。帰宅困難者について、現場の従業員が自然と態勢を整えて受け入れができたということも一つ大きい出来事でした。関東大震災が起きたときにも、倒壊をまぬがれた帝国ホテルを避難所として使っていた歴史があります。奇しくも東日本大震災の際にも同じようになりました。もちろん復興のためのマニュアルを前から用意して、万が一の際にもどのように営業再開に向けて動くかという訓練もしていますが、いざというときの対応力が大切です。実際に従業員は水の提供、毛布の提供、朝もあたたかいスープを提供し、何十通という感謝の手紙が届きました。そのようなことも地域とともにホテルがあることの裏付けになるかと思います。現在は千代田区と帰宅困難者の受け入れ施設の契約を締結しています。万が一何かありましたら帝国ホテルはご協力したいと思っています。

また、千代田区のことでお話しますと、地域の方々とも日頃のコミュニケーションは大事だと思いますし、内幸町の町会にも入り、街をあげての打ち水モリーダー的な存在になっています。今年は残念ながら中止しましたが、17団体集まって半被を着て打ち水をしています。「地域とともに」という考えは強いです。

帝国ホテルが130年を迎えたことは、私たちが行ってきたことが、地域や社会から必要とされてきたからだと思います。感染症の影響がある中でも、今までの常連のお客様から励ましのお言葉をいただいております。先日も「今本当に大変でつらいと思うけれど、帝国ホテルは日本の宝なのだ、だから頑張れ」というお言葉をいただきました。社会や皆さまの期待に応えられるよう頑張ろうと改めて思います。

国際的ベストホテルとして、ホテル業だけでなく、併せて環境、社会、災害対策も含め、社会に必要とされるようなホテルであり続けること。関東大震災のとき、東日本大震災のときのことなど、そうですし、バイキングをはじめたこと、結婚式のスタイルの変容、近隣の打ち水、身近なところから社会貢献を行ってまいります。

そのような意味では渋沢栄一の言葉は今でも生きています。帝国ホテルの理念である「国際的ベストホテルを目指す」とこと、「生活と文化の向上に深く貢献していく」こと。130年前の志と、今も目指していることは一致しています。

インタビューを経て 有事の際にも目の前の人々に寄り添うことを大切に、130年もの間、地域を支えてきた“帝国ホテル”とそこで働く“人”的力を感じました。基盤を揺るがすような出来事に対しても、人と地域と乗り越えてきた帝国ホテルだからこそ、人々に求められる新しいサービスを生み出していくことができるのだと思いました。生涯学習を支える柱も、人と地域だと思います。未来に向けてアイディアを形にしていく帝国ホテルに、築き上げられてきたベストホテルの姿を見ることができました。