

東日本大震災からこれまでの歩み

浄土ヶ浜パークホテル

事業継続と地域への貢献の両立を目指して

平成28年6月20日

株式会社 浄土ヶ浜パークホテル
The Park Hotel Jodogahama (JPH)

津波の襲来



いつも見えている
岩礁が隠れ始める
やがて岩を隠して

2011年3月11日午後2時46分

地震の発生

その時、ホテルには、ツアーの
お客様が到着・・・

余震の危険回避のため、バスに
留まって頂く





そして、午後3時26分に津波が到来！

その時、ロビーでは・・・

不安が募るお客様の安全を最優先

引き波が・・・

見たこともない黒い海底があらわに





その頃、浄土ヶ浜は、人工物が壊れ、アスファルトが紙のようにめくれていた



安全を最優先に

宿泊施設としての基本行動

- ◆ ホテルに滞在及び到着したお客様の安全を最優先
→バスに待機、3階ロビーに集合し、余震に備える
- ◆ 建物の被害を目視で確認 →躯体に大きな損傷なし
- ◆ 電気、水、食料
→自家発電設備の稼働、受水タンクに当面の飲料水あり
食料のストックあり
- ◆ 非番スタッフ及びスタッフの家族の安否確認を開始
→電話、携帯が通じない
若い仲居さん1名が犠牲に
- ◆ お客様は、翌々日、ホテルスタッフが道路を確認し、
秋田へバスで、空路羽田に無事帰着

町の状況

ホテル隣接の鍬ヶ崎地区では、家が山側に押し流され
遊覧船は陸に押し上げられる

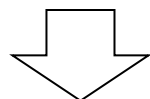


被災者の方々の避難所に

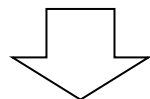
現場の底力・判断

想定外の事態が発生

- ◆ 家は流され、余震は続き、すべてのインフラが絶たれ、当日、被災者の方々が、ホテルを目指して・・・



- ◆ 現場の判断⇒ホテルを避難所として開放
- ◆ 追認＝即時の経営判断
- ◆ 多数の従業員も被災するなかホテル避難所運営がスター被災者とスタッフ（被災者）の共同生活



- ◆ ホテルのこの時の使命は、命を守る施設であること

被災者の方々の避難所に



ロビーには安否確認掲示版が、
宴会場・ラウンジは就寝場所に
避難者の写真は撮れず…



避難所最後の夜

- ◆ 1ヶ月間避難所、そして最後の夜
被災者の方々の発案で、感謝の集い
感謝の言葉が胸に込み上げるスタッフ



宿泊施設の使命

- ◆ 震災発生時から、宿泊施設としての原点に立つ
究極の「おもてなし」は、命を守ること
- ◆ 宿泊施設の原点を見失わず、使命を全う
- ◆ 地域との連携
- ◆ やがて、事業再開・継続への道筋が見えてくる

短期間のP D C Aを回し続ける

- ◆ 平時とは違うP D C Aを回し続ける
- ◆ 経験のない事象に対して、朝令暮改のごとく対応を変化
- ◆ 各部門のリーダーが毎日集まり、問題・課題を洗い出して
解決策を協議
- ◆ 観光が戻るまでの収入確保策を考え始める

スタッフへのメッセージを出し続ける

- ◆ 「営業は必ず再開し、事業は継続する。観光も必ず元に戻る。」 とメッセージを出し続け、スタッフの不安を和らげる
- ◆ 観光が戻るまでの収入確保策検討に対して
スタッフから、同業の多くが被災するなかでの一部営業再開に対して、収入を得ることに異論が出る。
- ◆ 避難所の役割を終えた今、「宿泊業としての本業を再開し、地域復旧に貢献し、収入を得て事業を継続させることこそ、ホテルの使命」と話し、向かうべき方向を共有

次のステップへ → 観光が復活するまで

- ◆ 地域への貢献、観光が復活できるまでの事業継続の両立を模索
救援・捜索・復旧関係者の方々の宿泊を企図して、岩手県警本部へ
- ◆ 全国各地から救援に来ていた警察の方々の受け入れ

ホテルとして経験のない給食スタイルのお食事



満室→ラウンジでの就寝



駐車場は警察車両で一杯



観光の復興を決意



震災翌々日撮影

人工物の修復も進む
あらためて
観光の復興を決意！

人工物は壊れたが、
幾千万年の時が刻んだ自然の姿
は変わらない

8
月
に
撮
影



地域に、全国にメッセージを

- ◆ 大震災の年(2011年)の8月に一般のお客様の宿泊を再開
- ◆ 観光都市である宮古市の復興には、観光の復興が必要
観光は、すそ野が広い産業
- ◆ 地域との連携
- ◆ ホテルの使命は、沿岸の観光復活の拠点になること
観光復興の狼煙を被災地から上げよう！
- ◆ 復旧途上なので「観光はまだ早い」という声もある中
お客様の足が遠のく前に、できるところが、
できることから始めよう

地域の方々を招いて、 ワンコイン（500円）ランチビュッフェ



避難されていた
方々の再開も

2012年1月19日・20日
600人近いお客様が来場

浄土ヶ浜パークホテル東日本大震災復興祈念特別企画 「生きることは 愛すること 浄土ヶ浜から 共に歩き始める」

瀬戸内寂聴先生のご法話を拝聴し、地域、
そしておひとりおひとりの歩みがより一層
進みますようお願い、本企画を開催しました

。
2012年5月



当ホテルコンベンションホールで法話をされる寂聴先生



サプライズのバースデープレゼントを受け取られる寂聴先生



4月1日は入社式。今年の春に高校を卒業した地元出身の6名の新入社員を仲間に迎えました。5名は客室係（仲居さん）、1名は調理士希望です。

「おもてなし」の心と技の研修を積み、全国各地からの観光のお客様を、元気な笑顔でお迎えし、三陸・宮古の魅力を発信していきます。

全スタッフ一丸となって、観光の復興を目指していくことをあらためて決意しました。





2013年5月9日・10日、当ホテルにおいて、
将棋第71期名人戦七番勝負第3局宮古対局が
森内名人と羽生三冠の対戦で行われ、羽生三
冠が勝利しました。

写真は、対局1日目初手の様子です。

歴史ある将棋名人戦を通じて、宮古市の
復興の状況、観光復興に向けて元気で頑
張っている様子を、全国の皆様にお伝え
することができました。

写真は、ロビーで、森内名人、羽生三冠
とホテルスタッフ。



Phase5 観光復興に向けた歩み 「あまちゃん」 元気をありがとう



「あまちゃん」、北三陸にそして
日本を元気にしてくれて、ありがとう。
ホテルで、一緒に写真を撮りました。

2013年9月21日

じえじえじえ！！ NHK朝ドラ「あまちゃん」主人公 能年玲奈さんがやってきた！
NHK朝の連続テレビ小説「あまちゃん」ヒロインの能年玲奈さんが宮古に来て、
鍬ヶ崎小学校で小学生と一緒に顔出しパネルにイラスト書きをしました。



Phase5 観光復興に向けた歩み **SMAPの皆さん、お世話になった皆さん**

震災の翌日に予定していた披露宴があげられなかったホテルの仲間（男性スタッフ）。2013年9月30日に放映されたフジテレビ開局55周年特番「SMAP GO! GO!」で、SMAP 5人もホテルに来て、皆に祝福されサプライズ結婚式を挙げる事が出来ました。



ありがとうございました！

祝！三陸鉄道 全線運行再開



2014年4月6日
三陸鉄道復活、
おめでとう！！
藤原紀香さんも祝福

三陸鉄道南リアス線、
北リアス線ともに全線運
行を再開しました。

5日夜、当ホテルで太田国土交通大臣、根本復興大臣などが出席され全線運行再開・開業30周年記念祝賀会が開催されました。6日は、宮古駅において、両大臣のほか、クウェート（新車両導入を支援）駐日大使、日赤赤十字広報特使の藤原紀香さんも出席され、北リアス線全線運行再開記念式典が行われました。

旬の毛ガニを食べ尽くす



食べ放題シリーズ第一弾

2015年1月中旬～4月中旬

親潮と黒潮、寒暖二つの潮流がぶつかり合う
三陸・宮古は、知る人ぞ知る毛ガニの名漁場。

特に冬場の一月から三月に水揚げされる毛ガニは、水温低下で身が締まるため、甘味がギュッと凝縮され、味が濃厚なのが特徴。

そんな三陸さん毛ガニを、ディナービュッフェにセットしてご提供。

東京銀座にある「いわて銀河プラザ」
(岩手県のアンテナショップ)前で、毛ガニ食べ放題付き宿泊プランのPRをしてきました。

ホテルの仲居さん、岩手県北バスのガイドさん、それに毛ガニ君も参加してPRしました。

宮古産毛ガニのブランド化を目指して！

2015年1月



「鉄道捜査官」ロケ



テレビ朝日の土曜ワイド劇場「鉄道捜査官15」（監督：村川透さん、主演：沢口靖子さん）のロケ隊の皆さんが、浄土ヶ浜パークホテルにお泊りになり、ドラマの撮影が宮古市及び三陸を中心に行われました。2015年2月

北三陸でキタムラサキウニに舌鼓



東京銀座にある「いわて銀河プラザ」前で、殻付きウニ食べ放題付き宿泊プランのPRをしてきました。

ホテルのみんなと、いわて県のキャラクター「うにっち」くんで、PRしました。

宮古産毛ガニのブランド化を目指して！

2015年5月

食べ放題シリーズ第二弾

2015年5月～7月

北三陸が誇る初夏の味覚ウニ。獲れたてのキタムラサキウニは、口に入れると磯の香と上品な甘みがふわっと広がり、舌の上で溶けてしまいそうなほど繊細

そんなキタムラサキウニを殻付きで、ディナービュッフェにセットしてご提供。



これまでのまとめ

- ◆ 宿泊施設の原点に帰り、時々状況に応じて地域貢献を含めた使命と事業継続を両立
BCPは策定していなかったものの、宿泊業の原点に戻り日々PDCAを回し続けて、難局を乗り切る。
- ◆ 震災発生時の対応
⇒お客様・スタッフの安全を最優先
- ◆ 復旧における役割と事業継続
⇒全国各県の警察の宿、収入確保
- ◆ 復興への役割
⇒沿岸観光復興の拠点

最 後 に

- ◆ ホテルの社会的使命や役割を常日頃から経営と社員が共有すること
- ◆ 有事の際こそ、原点に立ち返り。究極のホスピタリティ
- ◆ 地域との連携、本業通じた地域貢献こそが大切
- ◆ ホテルの使命は、事業を継続し、観光の復興を目指すこと
- ◆ 現場への信頼こそ、現場の力を最大限に生かす道