

# 経営ノート

鳥の目・虫の目・魚の目03

## 創業時から続くプロ魂

あべのりこ  
阿部 憲子

おかみ  
南三陸ホテル観洋 女将

新型コロナウイルスの影響で、観光業は前例のない危機に面している。「常に意識するのは、今できること、私たちにできること」と話す。県内ホテルや旅館でつくる「みやぎおかみ会」の会長も担い、3割増商品券「お宿エール券」は好評を得た。コロナ収束後に必ず来る反転攻勢に向け、業界の基盤を整えていく。

南三陸ホテル観洋は過去の津波の教訓から気仙沼市にある姉妹館を含め、すべて高い岩盤の上に建つ。東日本大震災では1、2階が被災したが、5階のロビーは物一つ落ちることなく、間もなく多くの住民が駆け込んできた。

「今ある食材でみんなが1週間しのげるメニューを考えて」。調理責任者に指示したときから腹は決まった。被災の全容が分からなくとも長期化は避けられないうと覚悟し、あの日からきょうまでホテルスタッフと手を取り合いながら難局を乗り越えてきた。

「負の連鎖はとて速い。こんな時こそリーダーは方向性を示して、メッセージを出し続けることが大事」。女将の芯の強さと優しさがにじみ出る。震災のあった23年夏、来客の道案内をする中、日ごとに変わる風景に語り部の必要性を感じて「語り部パス」を運行。毎日欠かさず続け、今も乗客は途切れない。

また蔵書1万冊(当時)の図書

## 観光と震災伝承、そして学び

コーナーをホテル内に設け、学習支援を行う寺子屋も実施。観光客だけでなく地域の親子に目を向け、学びの場を開いた。「子どもが伸びる姿は大人の安定にもつながる」。復興の先にある町の未来を描き、この町で生きる親子の交流の場を築いた。

コロナ禍では「おかみ会」の力も発揮。子ども向けの作文絵画コンクールを開き、宿にまつわる思い出を募集した。そして1万円で3割増しのプレミアム利用券「みやぎお宿エール券」は、1万3千枚が完売。購入者の9割は県内在住者であり、人の流れを生み、地域活性化につながった。

コロナ禍では、近くでゆっくり湯と食を楽しむ観光が広がっている。湯と食を楽しむ観光が広がっている。「全ての人に最高のもてなしを」。観洋では女将のリーダーシップのもと、昭和47年の創業時から続くプロ魂が約220人の全スタッフに受け継がれている。