

試練を乗り越え、 力強く復興する和倉温泉

株式会社のと楽（石川県七尾市）

和倉温泉の代表的な旅館の一つとして知られる「のと楽」。令和6年1月能登半島地震の際は、甚大な被害を受けながらも、驚異的なスピードで再建し、同年11月には営業再開を果たした。いまだ休業を余儀なくされている旅館が多いなか、和倉温泉の復興を牽引し、街を活性化させる取組みを次々と打ち出している。未曾有の事態から力強く立ち上がり、新たな和倉温泉の未来を模索する谷崎裕代表取締役社長にお話を伺った。

七尾湾の穏やかな海を臨む 旅館「のと楽」

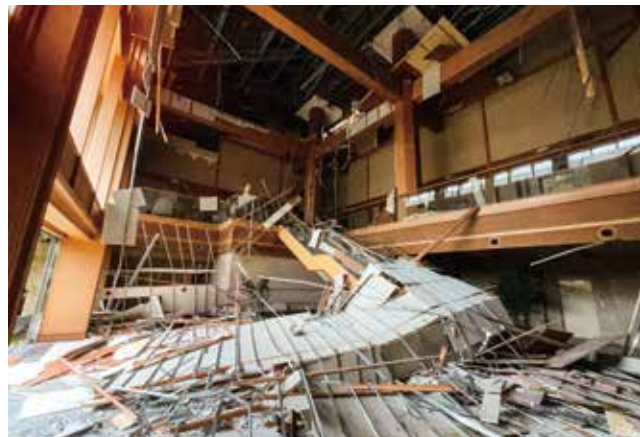
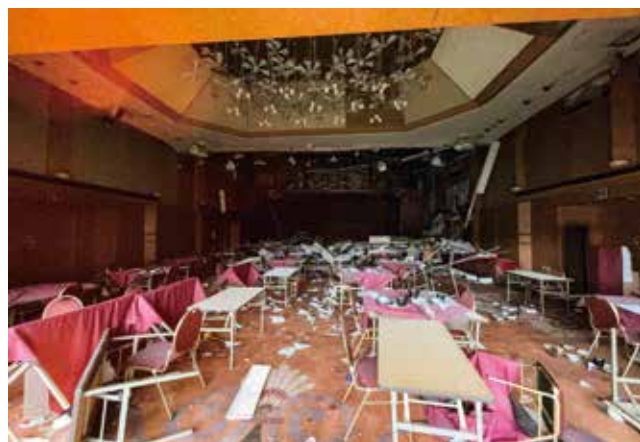
——「のと楽」が和倉温泉で営業を開始したのはいつ頃でしょうか。

谷崎社長 和倉温泉に進出し、「のと楽」として営業を開始したのは1974年のことです。歴史をさかのぼりますと、1946年に私の祖父が加賀市の山代温泉に「山代屋」という旅館を開いたのが始まりです。その後、山代屋を売却し、私たちの

祖先が富山出身であることから「富山館」を建てました。ただ、富山館は街中に位置していたため、「水辺に旅館を作りたい」という父の強い思いから、加賀市の片山津温泉の海寄りに土地を買って「第一観光ホテル」を開業しました。その後、高度経済成長期を迎えて団体客が急増したことから、さらなる事業拡大を目指して和倉温泉へ進出したという経緯があります。

——社長に就任されたのは、どのよ

「地域一体で和倉温泉を復興したい」と
未来を模索する谷崎裕代表取締役社長



壁と天井が崩落した被災時の様子



改修を終えた大小10会場のコンベンション施設

運び込み、朝夕の軽食も用意して一晩を過ごせる体制を整えました。その後、エレベーターが停止していたため階段を使用し、残されているお客さまがいらないか従業員が1階から14階まで1部屋ずつ確認したうえで、荷物を避難所までお届けしました。

翌日、交通手段のない遠方のお客さまに対しては、当館のマイクロバスや車を出して金沢駅までお送りしました。通常なら1時間強の道のりが片道3時間半、往復で7時間もかかる状況でしたが、何往復もして送り届けました。

幸いにもお客さまや従業員、地域住民の方々は全員無事でした。従業員自身も自宅の被害が気になる状況だったはずですが、誰一人帰らず、翌日最後のお客さまをお見送りするまで力を尽くしてくれました。

——事前に対策などはされていたのでしょうか。

谷崎 日頃から避難訓練や消防訓練などの有事の際の訓練を積んでいたことから、スムーズに対応することができたと考えています。これらの訓練は2007年に起きた能登半島地震を教訓に始めた取組みで、避難

先までの経路確認や避難誘導の実践など、従業員全員が主体的に訓練に取り組んでいたことで、緊急時にも訓練の成果を発揮し、迅速な初動対応につながりました。

——館内の被害はどのような状況だったのでしょうか。

谷崎 2019年に耐震工事を行っていたため、幸いにも建物全体の倒壊といった事態は免れることができましたが、修繕箇所は約4500か所に上り、絶望的な気持ちになったことを覚えています。最も被害が大きかったコンベンションホールでは、

天井が落ちていました。また、地盤沈下によって正面玄関全体が50センチ以上沈みました。

当日はお客さま対応に必死だったため気づきませんでした。翌日にすべてのお客さまをお見送りし、全従業員の安全も確認できたところで、落ち着いて館内を見回した時に、被害の大きさに愕然としました。

——同年の11月には旅館を再開されましたが、いち早く再開するためにどのような工夫をされましたか。

谷崎 地震発生当日を境に売上が一瞬でゼロになり、「いつまで続くの

うな経緯だったのでしょうか。

谷崎 私が社長に就任したのは32歳の時です。父が59歳で急逝したため、急遽、跡を継ぐことになりました。当時、私は営業などの実務に携わっていたものの経営には関わっていなかったため、右も左も分からない状態からのスタートでした。まさに「現場で実践しながら経営を学ぶ」という手探りの日々で、非常に苦労したことを覚えています。

——のと案の特徴やこだわりについてお聞かせください。

谷崎 当館はいわゆる「旅館」ではあ



能登島を望むガーデンプールで夏リゾートを満喫

「全員無事」の裏側に、従業員丸となった避難誘導

——令和6年能登半島地震は元日の夕方に発生しました。発生直後の状況やお客さまへの対応についてお聞かせください。

谷崎 当日はお正月ということもあり、2400名収容する和倉温泉の全旅館はほぼ満室状態でした。16時10分に尋常ではない揺れが襲い、大

津波警報が発令され、大変なことになるかと思われました。急遽、お客さまにロビーまで集合していただき、避難場所となっている高台の小中学校の体育館・公民館まで従業員が徒歩で誘導しました。夕方までまだ外が明るく、出勤スタッフが全員そろって

いた時間帯だったからこそ、スムーズな避難誘導が可能でした。これももし深夜帯でスタッフが少なかったら、ここまでの対応は難しかったと思います。多くのお客さまが浴衣にスリッパで避難されたため、寒さをしのげるよう避難所へ布団や毛布を



「お客さまの目的に合わせた価値を提供するサービスへの転換が重要」と語る谷崎社長



七尾湾を望む、開放感あふれるロビー

が、今後は、国籍や性別にかかわらず、企画意欲の高い従業員を企画部門や管理職に配置することで、当社の強みを踏まえた新たなサービスをボトムアップで生み出す組織体制を構築しています。

——BCP（事業継続計画）や今後の防災対策については、どのような取組みをされていますか。

谷崎 和倉温泉では甚大な被害を受けたにもかかわらず、死傷者を出さずに済みました。この経験を継承するべく、当社が所属する温泉組合にて「お客さまと従業員の命を守る行動マニュアル」を策定しました。従業員がどう動くべきか、旅館としてどう初動対応するかを明確にしたもので、今後はこれをベースに、街全体での避難誘導や外国人観光客への対応、そして事業をどう継続させていくかという地域レベルの行動マニュアルへと落とし込みを進めているところです。

地域一体で加速させる 和倉温泉の復興

——今後は、地域としてどのような取組みをお考えでしょうか。

谷崎 新しいシステムを整備することでDX化を推進し、新たな街づくりを模索していく必要があると思います。そのシステムを整備することにより、各旅館の宿泊客や商店街の混雑具合などをすべてデータ化し、各旅館に何人、どのようなお客さまが来ているかがすべて把握できるようになるため、そのデータを踏まえてどのように街づくりをしたらよいか、街全体で話し合いをしていこうと考えています。

——公庫との取引についてお聞かせください。

谷崎 建物の改修工事などを中心に、公庫の長期間の融資制度を昔か

か」という強い危機感がありました。従業員の雇用を守り、地域に日常を取り戻すためにも、早期の再開が必要不可欠であると考えていました。

そこで大規模な構造補修はゼネコンにお願いし、壁紙や絨毯の張り替え、塗装といった内装作業や電気工事は、これまでメンテナンスでお世話になってきた地元の専門業者へ直接依頼する「分離発注」の形を取りました。これまで積極的に旅館の改装を行っていたことで地元建設業者との接点を多く持っており、顔の見え



ほぼすべての客室から七尾湾や能登島を一望

る関係にある業者に依頼することができたため、作業が順調に進み工期を早めることができました。

断水が続いている間は動作確認をすることができなかったため、目に見えない給排水管や下水管、スプリンクラーなどの被害状況を懸念していましたが、3月末にようやく水道が復旧し被害状況を確認したところ200か所以上の漏水箇所がありました。かなりの数でしたが、当社の配管を知り尽くしている地元業者に修理を依頼したことでスムーズに施工

少子高齢化と復興の狭間で、 模索する街の未来

——和倉温泉は、現在どのような状況なのでしょう。

谷崎 和倉温泉旅館協同組合に加盟している旅館19軒のうち、営業を再開しているのは、まだ11軒です。建物が倒壊した旅館では、ようやく2026年から解体と再建が始まりました。各旅館では「なりわい再建支援補助金」を活用して再建に取り組んでいます。建築費の高騰により、建物の規模を縮小せざるをえない状況です。また、和倉温泉は少子高齢化が進んでおり、地震の影響もあって、人口が大きく減少しています。これから営業を再開する旅館にとっては、人手不足がきわめて深刻な課題です。こうした状況を踏まえて、新たな和倉温泉を作っていく必

要があると考えています。

——新たな和倉温泉を作るためには、どのようなことが重要になりますか。

谷崎 コロナ禍を経て、お客さまのニーズや旅行スタイルは完全に変化しました。従来の団体旅行中心から少人数グループへ移行し、団体であっても「1室1名ずつ」での利用が増えています。

旅館は、単にお客さまを迎える「箱」を用意する従来のスタイルから、お客さま一人ひとりの旅の目的に合わせたストーリーや価値を提供するサービスへ転換しなければなりません。各旅館が似たような施設・サービスを提供するのではなく、お互いに強みや特色を出し合い、街全体の魅力を高めていく取組みが今まさに求められています。

——貴社においてはどのような取組みをされていますか。

谷崎 お客さまに訴求していくための当社の強みを再考しているところで、経営陣だけでなく、お客さまと直に接する従業員自らが当社の強みについて考えるよう促しています。具体的には、今までは経営陣が中心となつてサービスを考えていました



のと楽 株式会社のと楽

本社：石川県七尾市石崎町香島1-14
代表者名：代表取締役 谷崎 裕
資本金：2,000万円
従業員：224名（うち本社のと楽106名）
事業内容：石川県内にのと楽グループとして3館の旅館およびブライダル事業を展開
会社創業：1974年
ホームページ：https://notoraku.co.jp

のと楽に学ぶ
3つのポイント

Point 1
有事時の初期対応に大きな効果を発揮した
平時の継続的な避難訓練

Point 2
各旅館の「命を守る行動マニュアル」の
和倉温泉街全体への展開

Point 3
DX推進と活用による和倉温泉の新たな街づくり