



AMBASSADOR
ADVENTURE TRAVEL
TRADE ASSOCIATION

観光で世界と 日本を繋ぐ

ホテルから飛び出た ホテルマンのキャリア

鶴雅リゾート(株)
営業部 高田 健右
2025年5月27日



アジェンダ

1. 「鶴雅」会社概要
2. 自己紹介
3. 基本的なATの定義と考え方
4. ATの理念と考え方
5. 営業部の仕事・海外事業部とは
6. 今後の課題
7. 質疑応答

会社概要

社名 鶴雅ホールディングス株式会社

代表者 代表取締役社長 大西 雅之

所在地 〒085-0467 北海道釧路市阿寒町阿寒湖温泉4-6-10

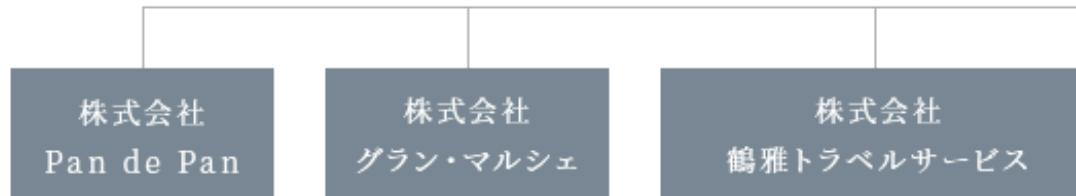
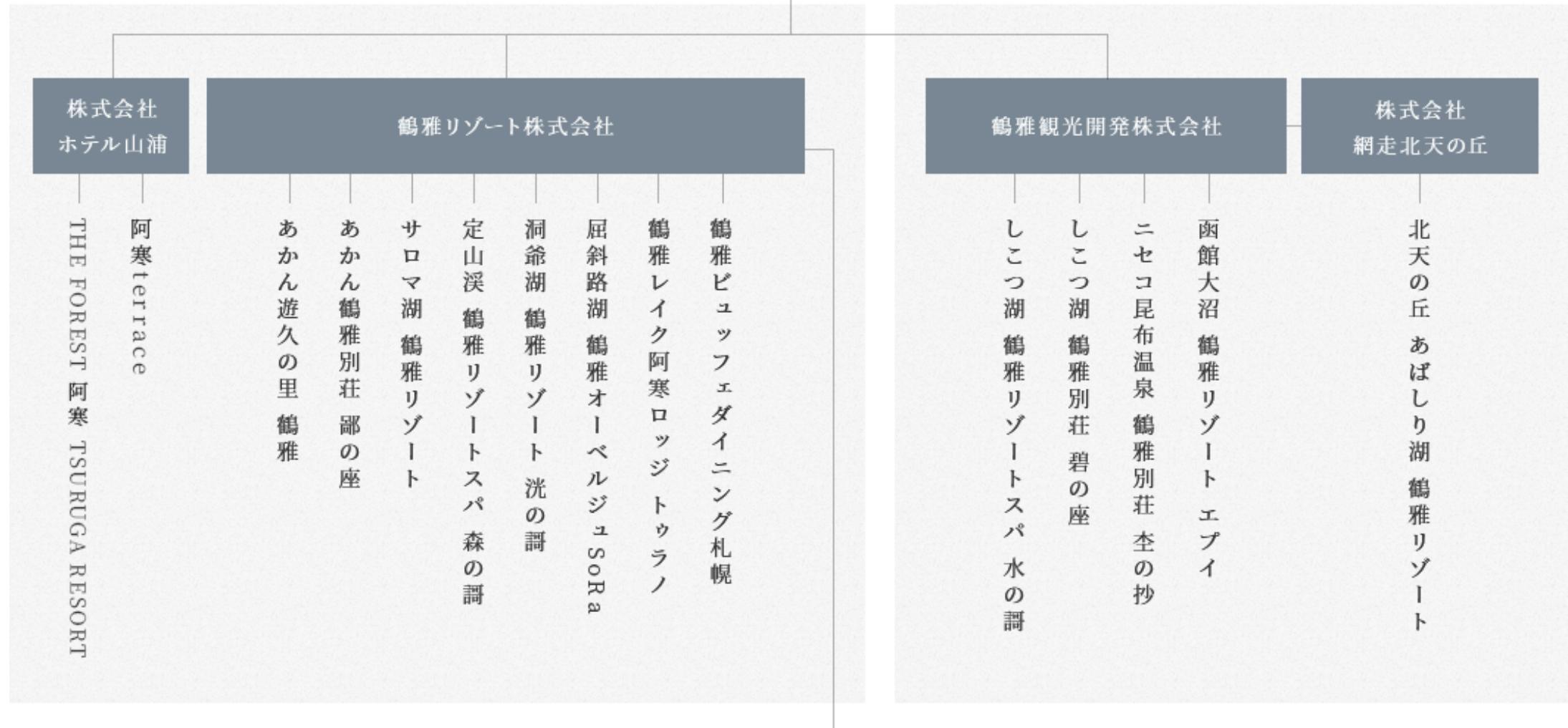
創業 昭和30年3月 株式会社阿寒グランドホテルを創業（現 鶴雅リゾート株式会社）

設立 平成28年3月

事業内容 ホテル業経営、飲食店経営、土産物等の販売、旅行代理店経営



鶴雅ホールディングス
〈持株会社〉



鶴雅の中の業種



宿泊部門

- お客様のお出迎え、お見送り
- チェックイン・チェックアウト対応
- お客様のご要望への対応、ご案内



管理部門

- 【総務】** ●給料計算 ●勤怠管理 etc
- 【人事】** ●採用全般 ●教育研修の実施
- 【経理】** ●伝票作成・処理 ●売上処理



料飲サービス部門

- レストラン現場のセッティングとバッキング
- ビュッフェメニューの補充・交換
- お客様のお席へのご案内・料理説明
- ドリンクオーダーとサービス



調理部門

- 仕込み・調理
- 発注
- 在庫管理



営業予約部門

- 【予約】** ●お客様からの問合せ・予約対応
- 【営業】** ●国内外エージェント営業
●地元企業営業
●ネット営業



ADV部門

- アドベンチャーツアーの設定と運行
- ギアの発注・管理
- アウトドアショップの運営・在庫管理
- 現地下見を兼ねたフィールドワーク

自己紹介

高田 健右

- ・ 鶴雅リゾート(株) 営業部 副部長
- ・ AAG阿寒アートギャラリー & アートギフトショップ[®] 館長
- ・ 阿寒テラス 管理者
- ・ ATTA JAPAN AMBASSADOR
- ・ 日本アドベンチャーツーリズム協議会 GMD



- 1990年北海道阿寒湖温泉生まれ。
- 15歳で単身オーストラリアに留学、6.5年間滞在。
- ホームズグレン T A F E 卒業後2011年に帰国。同年ルスツリゾートのスキーインストラクターとして入社し、1シーズンを過ごす。
- 2012年に鶴雅リゾート(株)に入社し
- 2019年より(株)JTB総合研究所に出向、2年間契約で東京へ。
- (一社) 日本アドベンチャーツーリズム協議会の立ち上げや、米国 ADVENTURE TRAVEL TRADE ASSOCIATION (ATT)との連携を開始し、翌年2020年同社よりATTの正式アンバサダーに任命される。
- 2021年9月に開催された、アドベンチャーツーリズムの国際イベント、Adventure Travel World Summit VIRTUAL にメインMCとして抜擢され、イベントの運営と関係各社との連携に尽力。2年後に開催予定のAdventure Travel World Summit 2023 in HOKKAIDOについても協力・連携を約束。
- 2021年11月より、鶴雅リゾート(株)に帰任。
2022年4月より現職に着任。海外事業の運営を行いながらも、各種新規事業の運営や、アドベンチャーツーリズム関連のプロジェクトや講演も行う。
- 2023年アジア初開催のATWS HOKKAIDOにてメインMC

ATアンバサダーとは

ATTA Ambassadors are a group of passionate ATTA members who want to contribute to the betterment of the industry and are leaders in their own communities.

Our Ambassadors organize virtual Think Tanks and AdventureConnect events as a way to facilitate member and industry networking within their region.

Their goals are to focus on ways to increase engagement and involvement across private and public institutions as a path to achieving ATTA's mission and to listen to the adventure community.

ATアンバサダーとは

ATTAAアンバサダーとは、業界の改善に貢献したいと考える、情熱を持った、コミュニティのリーダーであるATTAAメンバーのグループです。

アンバサダーは、地域内のメンバーと業界のネットワーキングを促進する方法として、バーチャル・シンクタンクや、アドベンチャーコネクト等のイベントを開催します。

彼らの目標は、ATTAAの使命を達成するための道筋として、民間および公的機関全体へのエンゲージメントと関連を高める事に焦点を当て、アドベンチャーコミュニティに耳を傾けることです。

基本的なATの定義と考え方

鶴雅が現在推進しているアドベンチャーリズムについて学んでおきましょう。



Physical Activity

Cultural Exchange



Interaction with Nature

【アドベンチャートラベル3つの要素】

- 1. フィジカルアクティビティ**
- 2. 異文化体験**
- 3. 自然との交流**

ATTAは、アドベンチャーリズムを上記3つの要素のうち少なくとも2つを含む旅行と定義しています。



アクティビティ

ATツアーのベースは何といってもアクティビティです。顧客の求めるアクティビティを、皆さんのが担当されるエリアに合わせて磨き上げ、より特別な体験をお客様に提供できるように努めましょう。なお、自然やその土地の文化財等に影響を与えないものにしましょう。

- 参加者に身体的、精神的負荷がかかる
- 催行において、自然等への影響が少ない
- なぜこのアクティビティなのか明確に
- 参加者の運動レベルに合わせて
- アクティビティとアトラクションは違う
- 【重要】内容は参加者の希望に合わせて





文化

ATTAXメンバーからよく言われる日本の強みは世界のどこにも類を見ない独自の文化です。この文化を全面に押し出し、顧客の求めるアクティビティに上手に絡めることで、よくあるアクティビティでも、日本にしかない体験になります。

- 可能な限り本物の文化を見る
- 偽物と演出のラインを見極める
- なぜその文化が特別なのかを伝える
- アクティビティ × 文化 = オリジナル体験
- 押し付けるのではなく、寄り添う伝え方を
- 【重要】エクスペクションコントロールを





自然

日本に四季があるのは世界的に有名ですが、地図のメルカトル図法の為、とても小さい国だと思われがちです。日本国内の自然はWOWファクターに溢れています。植物や生物の多様性を満喫できるアクティビティを提供しましょう。

- その土地の特色を伝える
- なぜこの自然のエリアにいるのか伝える
- 他の場所との差別化を図る
- 動植物のエピソード等で興味をそそる
- とにかく自然に触れるアクティビティを！

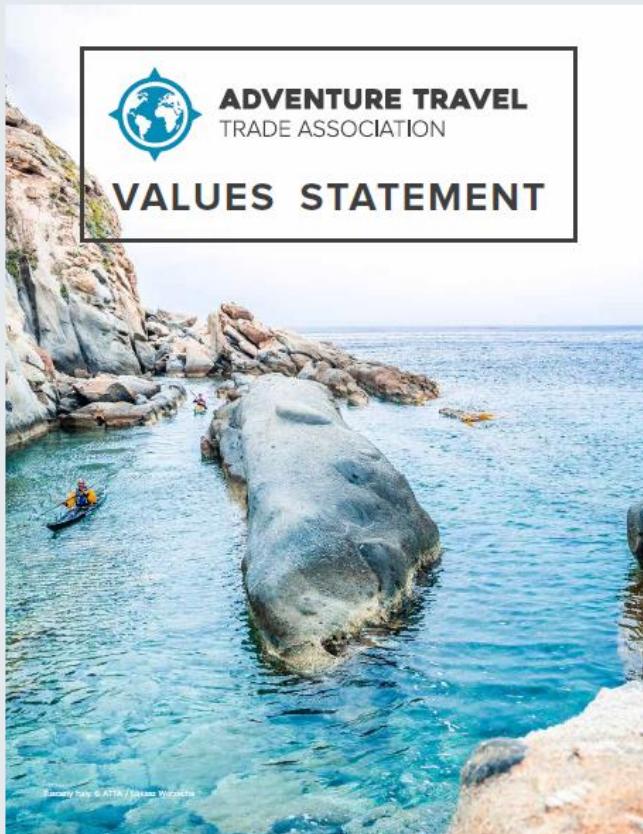


ATT Aの理 念と考え方

鶴雅がATT Aと共に
目指すATの理想



ATTAがメンバーと共有する価値観



ATT A VALUES STATEMENT

The ATTA is an organization whose purpose is to nurture and professionalize the responsible and sustainable development of the adventure travel industry.

In defining our sector, we believe adventure tourism contains three main components for the traveler: 1) physical activity, 2) a connection to nature and the environment and 3) an immersive cultural experience. As tourism is one of the largest employers on the planet, it has a major impact on peoples' economic well-being and the planet's health. Furthermore, adventure tourism is inextricably dependant on human- and nature-capital; protection and promotion of these resources is key.

The ATTA serves as a community that supports and engenders these efforts. While we believe that no organization is perfect in its actions regarding responsibility and sustainability, we affirm that it should be the intent of every organization to move towards such goals. Thus, the ATTA declares its affirmation and support of the following key issues:

TOURISM ETHICS
The ATTA affirms and agrees with the UNWTO's Global Code of Ethics for Tourism

PROTECTION OF CHILDREN
The ATTA believes in the protection of children from harmful effects of tourism and is a signatory of TheCode.org

RESPONSIBILITY
The ATTA believes in the universal standards put forth by the Global Sustainable Tourism Council (Based on the UNWTO's Global Code of Ethics for Tourism), and that tourism businesses and destinations should adopt the criteria specifically in these four areas:

- Demonstrating effective sustainable management
- Maximizing social and economic benefits to the local community and minimizing negative impacts
- Maximizing benefits to cultural heritage and minimizing negative impacts
- Maximizing benefits to the environment and minimizing negative impacts

COMMUNITY PRINCIPLES
ATTA Members – when working under the auspices as aforementioned – will treat each other and travelers with respect and professionalism and conduct business with safety, honesty and integrity. As a community, we will seek to improve our own organization's compliance with the points noted above. As a community, we will wherever possible seek to assist other organizations and professionals within the association to achieve success, both in the pursuit of the values noted above and in business.

PAGE 2

ATT A VALUES STATEMENT

NOTE
Since the ATTA operates as a business network and as a community, it is important that ATTA curate the network with common values. While the ATTA is not a compliance organization, members that clearly fail to observe key values after being alerted and given a fair chance to remedy run the risk of being removed from ATTA membership.

However, it is our observation that most ATTA Members exemplify these values and in many cases manage projects that address or help fund key social and environmental issues.

ADDITIONAL RESOURCES
<http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism>
http://www.ecpat.net/EI/programmes_CST.asp
<http://new.gstcouncil.org/page/adopt-the-criteria>

PAGE 3

出典:Adventure Travel Trade Association Values Statement 2020, ATTA

ATTAが掲げるミッション（理念）

“Our mission is to empower the global travel community to protect natural and cultural capital while creating economic value that benefits both trade members and destinations.”



**Mr. Shannon Stowell
CEO of ATTA**

出典: Adventure Travel Trade Association,
<https://adventuretravelconservationfund.org/adventure-travel-trade-association>

ATTAが掲げるミッション（理念）

“私たちの使命は、世界の旅行業界コミュニティに力を与え、自然資本と文化資本を守りながら、業界関係者と旅行先の双方に利益をもたらす経済的価値を創出することです。”



Mr. Shannon Stowell
CEO of ATTA

出典: Adventure Travel Trade Association,
<https://adventuretravelconservationfund.org/adventure-travel-trade-association>



営業部の仕事 海外事業部とは？



■ 予約

- お客様からの問合せ・予約電話に対応

■ 営業

- 国内外エージェント営業…プランの作成・料金折衝により送客を依頼
- 地元企業営業…近隣地域にて忘年会・新年会等企業及び個人での利用を依頼
- ネット営業…ネットプラン作成により広く集客を狙う



ホテルとATを繋ぐキーワード

ホテリエとは、地域と世界をつなぐ扉の鍵を握る者。その土地に息づく自然や文化、人々の想いを誰よりも深く理解し、訪れる旅人ひとりひとりの心に、その魅力をそっと手渡す存在である。ただ宿を提供するだけでなく、旅の入り口となり、記憶に残る物語の語り部となる。ホテリエは、世界中の旅人に向けて、地域の扉をあたたかく開く、心のゲートキーパーなのだ。



高田 健右

ホテリエに必須な2つのスキル

- ① お客様の求めるものを予知するスキル
- ② 予知が外れた時に、きちんと謝れるスキル

私の仕事



ホテルに附加価値を与える



お客様に感動を与える



私の1日のスケジュール

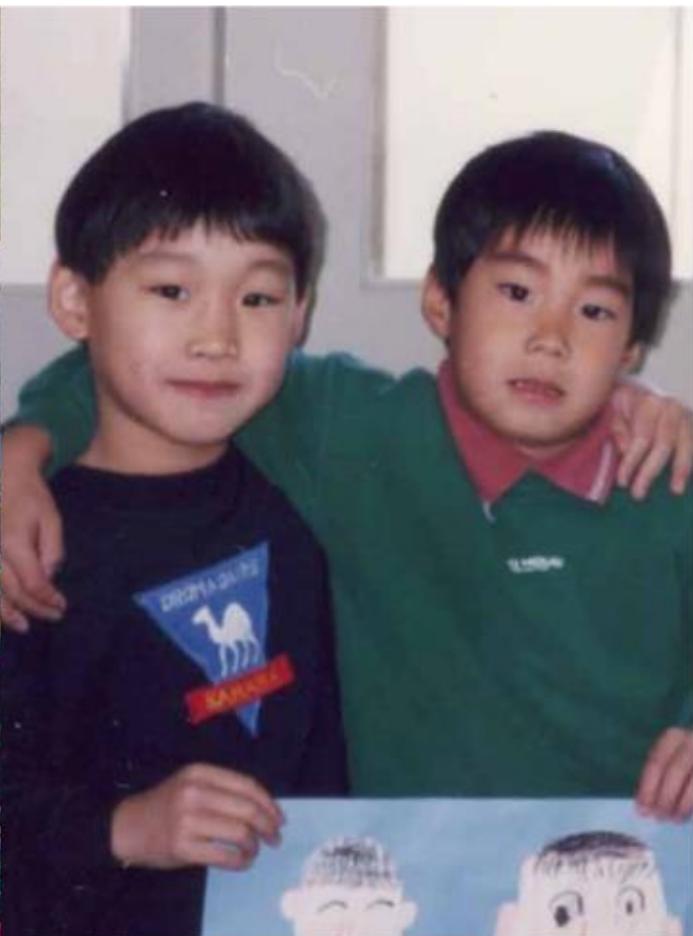
【平凡な、ある平日の1日を見てみると…】

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------|
| 08:30 ~ 08:40 | 出社・阿寒アートギャラリーオープン確認 |
| 08:40 ~ 09:00 | 役員朝礼 |
| 09:00 ~ 11:00 | 営業予約朝礼・予約電話対応・メールチェック |
| 11:00 ~ 12:00 | 来客対応 |
| 12:00 ~ 13:30 | 資料作成・市場調査・電話対応 etc… |
|
13:30 ~ 15:00 昼食休憩 (1.5時間) | |
| 15:00 ~ 16:00 | 阿寒アートギャラリー確認 |
| 16:00 ~ 16:30 | 館内確認・お客様対応 |
| 16:30 ~ 18:00 | AT関連Web会議・講義等 |
| 18:00 ~ 19:00 | 来客対応 (夕会食等) |
| 19:00 ~ 19:30 | メールチェック・雑務 |
| 19:30 ~ 20:00 | スケジュールチェック・次の日の用意など |
| 20:00 | 帰宅 |

人生(キャリア)は、
選択の連続。



問題はその選択を、
正しい選択と捉える事が出来るか。



人生の決断① 2005年

日本の高校

海外の高校



人生の決断② 2011年

日本に戻る？

海外に残る？





人生の決断③ 2019年

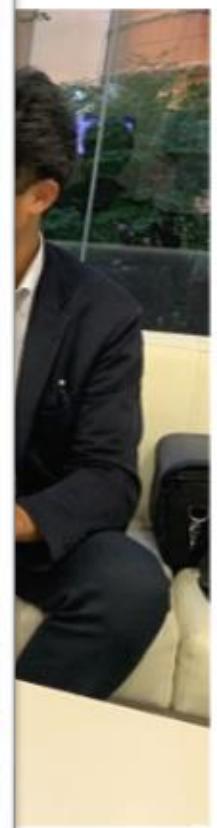
観光庁

シンクタンク



ADVENTURE TRAVEL WORLD SUMMIT™ **HOKKAIDO**

JAPAN 11-14 SEPTEMBER 2023



2025年現在の私の役職

- 鶴雅リゾート株式会社 営業副部長
- 阿寒アートギャラリー 館長
- 阿寒テラス 支配人
- 鶴雅SNSチーム マネージャー
- 北海道観光機構 幹事（キュンちゃんチームLD）
- 阿寒観光協会 理事
- 日本アドベンチャーツーリズム協議会 GMD
- Adventure Travel Trade Association Japan Ambassador

“おもしろい仕事は
やらなきゃいけないんだよ”

手塚治虫
1928 – 1989



何を選んでもそれは進化。



出典:m-louis .® (2023), Flickr, <https://www.flickr.com/photos/m-louis/albums/72157628776484967/>



Asia:12	38.71%
Caribbean:1	4.55%
Europe:9	18.75%
North America:3	75%
Pacific:2	10%
South America:1	7.69%
Total Visited:28	12.96%

仕事で行った国： 全28カ国（2025年5月現在）

今後

観光は、
これから
の
切にしな

それは、
実現にも

相手は世界！

日本のおもてなしを知る

には、世界を見ること！

営みを大

DG'Sの

私たち鶴雅グループは、そんな未来を本気で目指しています。そのためには、観光に関わるすべての人が「この地が好きだ」と思えることが何より大切。地域を愛し、慈しむ心を持った人たちこそが、これからの観光を支えていくのです。これから観光の世界に飛び込む皆さんこそ、その未来をつくる力です。一緒に、心から誇れる日本の観光を育てていきましょう。

最後に皆さんに

選択に正解はありませんが、今後後悔することも多いと思います。

良かれと思ってやったことが裏目に出る事もしばしばです。

ここでお話しできなかったことも多いですが、皆さんか、世界に通用する日本人になれるように鶴雅とATTA、そして私はご協力いたします！

皆様良いアドベンチャーを！

質疑応答

A T の事、鶴雅の事、プライベート
なんでもOKです。

鶴雅リゾート(株)
営業部 副部長
AAG阿寒アートギャラリー 館長

高田 健右

kensuke_t@tsuruga.com

<https://atjapan.org/>



ありがとうございました