

観光立国の実現は、地方(地域)から

観光・旅館の力で人々に癒しを

2011年は旅館業界にとって想定外の出来事が起こった。3月11日発生した東日本大震災と津波、そして東京電力福島第一原子力発電所の事故だ。宿泊キャンセル、計画停電、旅行の自粛ムード…。旅館を取り巻く環境は大きく変わり、忘れられない1年となった。景気回復の動きも鈍く、先行きの見通しは不透明だが、負けてはいられない。「元氣印」の経営トップ5氏にお集まりいただき、激動の11年を振り返るとともに、12年の業界を展望していただいた。司会は編集長・内井高弘。(観光経済新聞社 編集室)

地域とともに生きる わが施設

皆さんの施設について。岡山 山形県の蔵王温泉にある。彌平治という古くさい名前。分かる通り(笑)。代々受け継がれてきた旅館で、11年で創業295年になる。蔵王は山の中にあるため、湯治場の色合いが濃かったが、スキ場が整備されてからはスキーと温泉で有名になり、全国ブランドとなった。

深山荘高見屋以外に蔵王に4つの旅館、庄内地方に小さなイタリア料理店を併設したオーベルジュ、そして11年9月にはあつみ温泉に旅館をオープンし、計7軒の宿泊施設と歴史と文化の美術館を運営している。総客室数は約270室。宿泊単価は平均で1万2千円。高級志向に対応するため1軒は2万5千3万円に設定。すべての価格帯で満足いただけるサービスを目指している。



藤本氏

地元客に支えられて営業 震災で6月までは不振 影響の大きさに驚き

土地柄、お客様も地元の方が多く、プライベートや宴会などで利用していただけており、売上げの半分を占めている。安定していると言えなくもない。「社会に必要とされる会社になる」をスローガンに掲げ、社員には「叱られて感謝、褒められ

旅館が多く、現在は大小合わせて約100軒近く宿泊施設があります。当館は客室数100室で中規模施設という位置づけです。ご承知のように団体旅行が減少しており、軸足を個人客に移しつつあります。お客様とのコミュニケーションを大切に、

「上質なおもてなし」を心がけています。当館には女将はいませんが、の代わりと言っては何ですが、「全社員が女将の心を持ってお客様に接します」という気構えでやっています。私は鬼怒川・川治温泉観光協会の訪日外国人

誘致委員長を務めており、インバウンドの仕事で館を留守にすることも多いため、女将業ができるという理由の一つです(笑)。地域社会の中で「夢の季があって良かった」と言われるよう日々頑張っています。平均宿泊単価は1万5千円です。

萬谷 石川県の山代温泉で、瑠璃光と葉渡莉という2軒の旅館を経営している。瑠璃光の前身は山代グランドホテルで、瑠璃光の名で営業を始めて、11年でちょうど20年になる。葉渡莉(旧よつぎや)は12年に15周年を迎える。

以前は、山代温泉は歓楽型観光地といわれ、経済成長を背景に、団体客を中心に急速に栄えた。ピーク時には年間170万人の客が訪れていたが、パブル崩壊後、様相は一変した。夢の季さん同様、当館も個人化対応を急いでいる。瑠璃光は女性客に焦点をあて、「和風モダン」や「新日本の宿」「洗練されたテイスト」、葉渡莉は「木のぬくもり」「葉のやさしさ」をコンセプトに訴求している。

震災、その時 その後

東日本大震災は観光業にも大きな打撃を与えたが、3月11日はどうだったか。

岡山 スキーシーズンも終盤

を迎えていたが、お客様は外国人も含め、トータル400人ほどいた。丸2日間電気がストップしたのが痛かった。お客様を

2〜3軒に集約し、何とかしのいだ。リフトも止まるなどスキー場としての機能もストップ。また、ガンリもなくなり、お客様は帰るに帰れない状況に。結局、すべてのお客様がお帰りに。たのは発生1週間後だった。建物にも被害が出て、補修に2千万〜3千万円かかった。

「折木も相当揺れたと思うが。根本 当日は旅連の会合があった。当日は旅連の会合があった。根本 当日は旅連の会合があった。根本 当日は旅連の会合があった。

入れ、ゴールデンウィーク(GW)はそこまで埋まらなかった。その後にはまたガンと落ち、8月以降はようやく回復の兆しが見え始め、10月までには9割方戻った。とはいえ、先行きは楽観できない。特にインバウンドは全く駄目。影響は今後も続くだろう。

波木氏



個人客対応を強化 秋ごろに回復の兆し実感 駐日大使招きツアーを実施

根本 高知市内で城西館という旅館を経営している。明治7年創業で、地元では歴史のある旅館だと思われ、客室数は約70室で、和室主体の造りとなっている。市内には温泉がなく、皆さ

根本 折木も同じように都内にいました。デパートにいた時に発生し、その際のデパートの対応にとても感心しました。これまで防火対策を入れたこと、これからは震災時の対応も考える必要があると認識し、早速取り入れました。建物は大浴場のガラスが割れたくらいで、特に大きな被害はありませんでした。

根本 団体のキャンセルが相次ぎ、6月まではガタガタだった。地元客のキャンセルについてもキャンセルが出るほどで、正直こんなに影響があるとは思わなかった。3月5日から観光イベント「志国高知 龍馬ふるさと博」が始まり、さあこれからという矢先の震災だった。被害の大きさを考えれば自粛ムードが出てくることも仕方ないが、観光業界にとっては痛手だった。

謹賀新年

平成二十四年 元旦

がんばろう!日本。 がんばろう!東北。

くつろぎは、まごころから。 ビューホテルズ

ビューホテルズは、ただいま16ホテル。

ビューホテルズは、国際規模のシティホテルからリゾートまで、国内に16のチェーンホテルを繰り広げています。各地の魅力を活かしたホテルで、ごゆっくりお過ごしください。



秋田ビューホテル(秋田県秋田市) 郡山ビューホテル(福島県郡山市) 郡山ビューホテルアネックス(福島県郡山市) 福島ビューホテル(福島県福島市) 平ビューホテル(福島県いわき市) 高崎ビューホテル(群馬県高崎市) 那須高原ホテルビューリス(栃木県那須郡) グリーンパル那須(栃木県那須郡) 成田ビューホテル(千葉県成田市) ホテルプラザ菜の花(千葉県中央区) ぎょうけい館(千葉県銚子市) 伊良湖ビューホテル(愛知県田原市) 岡山ビューホテル(岡山県岡山市) ホテルグランビュー沖縄(沖縄県那覇市) ホテルグランビューカーテン沖縄(沖縄県豊見城市)

観光立国の実現は、地方(地域)から

新春特別座談会
旅館経営を語る

震災乗り越え、1歩踏み出し



岡崎氏

11年で創業295年
丸2日間電気がストップ
インバウンドの先行き厳しい

「インバウンドは全く駄目な。400億円も出してくれた。しかし「日本の首相からひと言もお礼の言葉がなく、台北市長が怒っている」という情報が伝わってきた。中国に対する配慮だと思いが、残念だ。このため、5月に日光市長とともに台北を訪れ、地元ラジオ番組に出演し、お礼を言った。その甲斐あってか、市長が日光へのツアーを断って、6月までに300人の台湾人観光客が訪れてくれた。非常に感謝している。原発事故の収束、つまり冷温停止、そして「安全宣言」を出さないと完全な回復はないと思う。外客の取り込みを狙っているのは日本だけではない。言い換えれば、日本のピンチは自国に呼び込む絶好のチャンスなのだ。早く安全宣言を出さないと競争に乗り遅れてしまい、後々尾を引くのではないかと。

インバウンドの動き
変わる国民の意識

藤本 高知を含め、中四国はインバウンドへの対応が遅れており「最後に残った地域」と言われるくらいだ。昨年、尾崎正直高知知事が台湾を訪れ、トップセールスをしてくれた。その成果として高知龍馬空港に復興航空のチャーター便が入るようになった。また、韓国へのプロ野球団が高知に来てくれるなど、徐々に動きは活発化しているが、まだまだだと思ふ。波本 まさに激減という言葉がふさわしい状況です。このため、鬼怒川・川治温泉観光協会では6月下旬に「駐日大使館員日光・鬼怒川温泉ツアー」を実施し、「食べ物や水などは全く問題ない。安心して来て欲しい」とアピールしました。ツアーには在京の大統領館員やその家族、五大20カ国・63人の方々が参加されました。国別では韓国、ドイツ、韓国、ギリシャなど20カ国に上りました。いずれにしても、原発事故はインバウンド誘致にとって非常に重い足かせとなっています。一地域だけで

- 出席者 (50音順)
- 岡崎彌平治氏 (山形県)
 - 波木 恵美氏 (山形県)
 - 深山荘高見屋社長 (山形県)
 - 鬼怒川グランドホテル (山形県)
 - 夢の季社長 (栃木県)
 - 日光千姫物語社長 (栃木県)
 - 城西館社長 (高知県)
 - 瑠璃光社長 (石川県)
 - 石川県でも事情は同じ
 - 予約が徐々に減り始めた。対策としてネット上に割安な宿泊プランを出した。ただ、GWは満杯になり、出すしかなかった。
 - と思っただけだ(笑)。GW以降は再び厳しくなり、ようやく夏から戻り始めた。今は前年並みにまで回復している。

日光で5軒経営、2種も取得
原発の影響モロに
イン回復の決め手は安全宣言



根本氏

で対応できる問題ではありませぬ。国が率先し、地域と一体となって取り組まなければ元に戻ることはないと思います。萬谷 加賀温泉郷も対応は遅れている。北陸には裏のゴールデンルートがある。一般的に、外客に人気なのは東京、箱根、京都ルートだが、これを表とすると、裏は高山・立山黒部アルペンルート、金沢で、残念ながら加賀温泉郷は入っていない。JNTOなどが企画するファミリートリップにしてもコースに入らず素通りされてしまう。知名度が低いというところだろう。近くには小松空港があり、上海やソウル、台北と結んでいるが、どちらかと言えばビジネス路線であり、金沢に流れてしまっ

ず加賀を知ってもらうことが先決だ。海外のガイドブック、例えばロンリープラネットやミンユアンなどには山代や加賀に対する記述が全く見られない。これはF1Tが来るはずがない。なかなか難しいが、掲載されるよう努め、知名度を上げていくことが重要だと思う。――震災(原発事故)を契機に、国民の意識も変わってきたと言われるが。

岡崎 非常に実感している。蔵王は首都圏からのお客様が多かったが、今は少なくなっている。遠くに旅行することに抵抗感があり、栃木や群馬、長野あたりの近場ですませる傾向にあるようだ。新幹線延伸で、本来であればにきわっていいはずの



萬谷氏

山代温泉で2軒経営
団体を中心に予約減少
知名度アップが何よりの課題



- 本年も変わらぬご支援、ご協力を
心からお願ひ申し上げます。
- | | |
|------|--------|
| 名誉会長 | 田川 博己 |
| 会長 | 福田 朋英 |
| 副会長 | 高橋 広行 |
| 副会長 | 大西 雅之 |
| 副会長 | 久保田 浩基 |
| 副会長 | 小林 庄一 |
| 副会長 | 渡邊 幸一 |
| 副会長 | 中田 幸一 |
| 副会長 | 西田 友行 |
| 専務理事 | 高橋 威男 |

お客様と旅の拠点をネットワーク
JTB協定旅館ホテル連盟

謹賀新年



観光立国の実現は、地方(地域)から

震災乗り越え、1歩踏み出し 観光・旅館の力で人々に癒しを



(19面から続く)
根本 旅をリードするのは女性だったが、震災後は男性がリードするようになってきた。当館の復興を支えてくれたのはまさに男性であり、中高年客が「日光千姫を助けて」と全館から駆けつけてくれた。それまで宿泊客の比率は女性が7割を占めていたが、現在では5対5となっている。とても感謝しているが、「自分への褒美」として旅行をする女性が増えていないのは痛い。
個人的には、2012年は放射能の影響で1年以上に大変な年になるのではないかと気ががしてならない。県は観光復興に向けて積極的なキャンペーンを展開してはいるが、12年はより力を入れていきたい。もちろん、観光業界も県や市と一体となって頑張る。業界も世界遺産を生かしながら、おもてなしを前面に出して売っていく。また旅行会社の協力を得て、高齢者に優しい宿泊サービスをしていく。



瑠璃光



日光千姫物語



深山荘高見屋

波木 岡崎さんが指摘した通り、遠くへ行くかなくなり、また、マカ利用も多くなったが、鉄道の不通が怖く、いざと言う時は車の方が便利という意識もあるようです。震災で「絆」がクロスアップされましたが、家族旅行、特に高齢の親御さんと一緒に来るお客様が増えましたね。家族の絆を大事にしたいという思いでしょう。また、東北からのお客様が増え

お客様に「付加価値」を 二極化のニーズに対応 従業員教育をより強化 リゾート旅館を目指す 新幹線開業視野に展開

岡崎氏
根本氏
藤本氏
波木氏
萬谷氏

たのにビックリしています。「警察や工事関係者などが多く、なかなか部屋が取れない」という話を聞きました。
萬谷 安全・安心に対する意識の変化、エコ・省エネに対する関心の高まり、そして緑・緑を大事にしたいという気持ち。この3点を意識した経営を行えば、お客様の心をつかむことができるのではないだろうか。
例えば、提供する料理の食材がどこで採れたかを商品書きに書くこと、お客様は安心して、風鈴や障子を設置し、団扇を配り、玄関には打ち水をしてお客様を迎える。エコ・省エネであり、旅館にピッタリだ。これからの季節、湯たんぽや炬燵を用意するのでもいい。家族が一緒に大浴場に入る、一緒に食事を楽しむ。ホテルにはできない

12年の業界展望と
わが旅館のこれから
未曽有の危機を乗り越え、被災地はもう一歩観光業界も復興しなければならぬ。12年はどんな年になるだろうか。また自館の展開をうかがいたい。
岡崎 旅行に対する志向が変

は4割ほど増えた。震災後は方々を注目している。県は観光の大きさを注目している。キーワードは「食」で、これをいかにアピールするかが重要。とにかく情報発信を続けること。「龍馬の高知」をアピールするため全国キャラバンを何回も実施したが、後々生きてきた。出合っている最中だ。県の動きを注目している。キーワードは「食」で、これをいかにアピールするかが重要。とにかく情報発信を続けること。「龍馬の高知」をアピールするため全国キャラバンを何回も実施したが、後々生きてきた。



城西館



鬼怒川グランドホテル夢の季

わの中、これまでと同じことをしていたのでは生き残れない。お客様には付加価値を伝えなければならぬ。萬谷さんが指摘された通り、例えば、当館は省エネに取り組んでいます。エアコンの温度は高めに設定し

自館では業種別のオンライン15周年を見据えたプロジェクトを立ち上げており、決まったことを着実に実行していく。キーワードは「客再来」だ。また、現状フルサービスできない。それをお客様にお伝えした上で、「葉渡利10の約束」を提示する。理念型サービスでも言うのを磨き、磨きをかけていくことが重要だ。イールドマネジメントに取り組み、より効率的な客室管理を実行していくかなければならぬ。
波木 リアル、ネットエージェントともそれぞれの特徴を生かした売り方を考えていきたい。
萬谷 旅行会社の送客比率は高く、切りたても切れない(笑)。団体客も受け入れていかなければ経営はできないのが実情。一方で、ネットエージェントも着実に力をつけており、根本さんが言うように、どう連携していくかだろう。

がんばれ受験生！ 来たれ我が母校！ 志願校に向かってがんばりましょう！

これから大切な受験シーズンの到来です。自分の持っている力を最大限に生かして入試日に備えましょう。受験は、気力、体力、集中力が必要です。後で後悔することのないよう一日一日を大切に、合格に向かって邁進してください。ここに賛同していただいた方々は、受験生を日夜応援し、熱いエールを送っていただいている卒業生です。

- | | | | | | | | | |
|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| 受験生を応援します！
林 寛子 | 受験生を応援します！
坂木 稔 | 受験生を応援します！
中村 一男 | 受験生を応援します！
水谷 和夫 | 受験生を応援します！
岡 光代 | 受験生を応援します！
佐々木 宣裕 | 受験生を応援します！
椋本 貴子 | 受験生を応援します！
大岡 宏子 | 受験生を応援します！
渡辺 富子 |
| 受験生を応援します！
松村 竹利 | 受験生を応援します！
兼子 晴彦 | 受験生を応援します！
坂中 和子 | 受験生を応援します！
金山 節子 | 受験生を応援します！
高田 精也 | 受験生を応援します！
都丸 孝雄 | 受験生を応援します！
大國 剛司 | 受験生を応援します！
福田 基子 | 受験生を応援します！
宮坂 敏雄 |
| 受験生を応援します！
宮本 晃 | 受験生を応援します！
山田 靖彦 | 受験生を応援します！
伝田 英雄 | 受験生を応援します！
矢島 仁 | 受験生を応援します！
橋詰 哲人 | 受験生を応援します！
沖野 孝行 | 受験生を応援します！
吉田 正 | 受験生を応援します！
門脇 絹子 | 受験生を応援します！
島田 淳子 |
| 受験生を応援します！
清宮 文彦 | 受験生を応援します！
風 商事 | 受験生を応援します！
百瀬 知幸 | 受験生を応援します！
中根 敏子 | 受験生を応援します！
西川 貴美子 | 受験生を応援します！
西谷 美子 | 受験生を応援します！
佐藤 文子 | 受験生を応援します！
山本 千カ子 | 受験生を応援します！
田中 浩 |