

観光立国の実現は、地方(地域)から

女将の力で復興加速

東日本大震災が発生して2014年3月11日で丸3年が経つ。復興の歩みは決して早いとはいえない中、いつもと変わらぬ笑顔で宿泊客を迎える旅館の女将。ここでは東北6県の女将にお集まりいただき、現状や課題、女将の心意気などを語っていただいた。司会は本社東北支局長・平塚真喜雄。(本社会議室で)

自館の特徴とセールのポイント

— 皆さんのお宿の特徴は。石澤 青森県・黒石温泉郷の花柳の庄です。客室数は18室です。ご夫婦や友達同士、ご家族の利用が多いですね。規模的には非常に小さいですが、108人の定員に対して、最近では30、40人入れば満室という時代になりました。料理は地場のもの、新鮮なもの、旬なもの、そして何よりも安心・安全で、「黒石らしい料理だな」といわれるようなものを心がけています。調理は息子が行っており、安心して任せています。温泉は単純泉で炭酸水素、硫酸塩などの成分が少ない泉質といわれています。また、浴槽は県産木であるヒバや十和田石を使っています。十和田石は滑らない石で、足元の弱いお客さまに喜ばれています。意識しているのは女性のお客さまで、女性に喜んでいただける旅館づくりを目指しています。料理にしても備品にしても女性が喜ぶようなものを、たとえば浴衣やタオルなどがね。特に好評なのは全館畳敷きというところで、「やさしくていいですね」というおほめの言葉をいただいています。

林 盛岡市内から車で20分、つなき温泉の四季亭です。客室数は22部屋。親戚はホテル大観という大きな旅館をやっています。ですが、四季亭はそれとは別の純和風な作りです。お客さまは家族連れが中心で、温湯や米寿のお祝い、お孫さんが生まれたお祝いというような形で利用が多いですね。それらから熟年のご夫婦。あまり特徴がない宿なので、料理だけは頑張っています。地産地消というか、岩手産の食材が中心です。部屋出しです。地産地消というか、岩手産の食材が中心です。部屋出しです。地産地消というか、岩手産の食材が中心です。部屋出しです。



小関由紀子さん

冬の景色が絶景 受入態勢を万全に DCで個性をPR

小関 私は4代目ですが、銀山荘の女将としては私が初代になります。手本はなかったので最初何をしていたのかさっぱり分かりませんでした。従業員に

雄大な海が一望 人との出会いに喜び 震災を風化させない



阿部 憲子さん

— 女将の心意気。阿部 1年半ほど前から女将という肩書になりました。四苦八苦の状況ですが、手塩にかけたスタッフや育っているのを見るのと、女将をやったよかったなと思います。地域活動への参加はもちろんです。経営者として銀行さんとわかり合えなければならず(笑)、休まる暇がありません。特に若女将の若さを感じてからはもういっしょに重圧を感じています。試行錯誤の中で女将を続けています。

山温泉は江戸時代に銀山で栄えた土地で、昭和60年に国の史跡指定を受けています。全国に知られるようになったのは昭和58年のNHK連続テレビ小説「おしん」です。私が嫁いだ56年頃は湯治場でしたが、放送を機に観光地がらりと変わりました。地元の皆さんも利用も多くなりました。温泉は源泉かけ流しですが、温泉水は冷たいので、お湯を湯桶で沸かして使っています。お湯を湯桶で沸かして使っています。お湯を湯桶で沸かして使っています。

女将の心意気

いろいろ教えてもらって、それから自分で少しずつ覚えていきました。うれしいうれしい20年以上の常連さんが毎年かきさず来てくださるということです。また、リピーターさんも少しずつ増えてきていることです。苦しかったのは震災の時、当時社員は100人ほどいたのですが、70人のパートを解雇しなければならなかったのがつらかったです。心がけていることはお客さまの受け入れ態勢を整えること。たとえば到着が遅い、足元が不自由、小さなお子さまがいっぱいいる場合、お泊りいただく場所も食事場所も、そして階段のありなしも考えなければなりません。ですから予約の段階で一つでもいいから情報を集めます。私はそれを毎週ブログでアップしています。女将をやった25年経ちますが、ようやく楽しさが分かります。

新鮮な海鮮料理提供 女将修業、真最中 家族愛をテーマに



斉藤 靖子さん

海は幸も味わっていたり、14年は開湯から10年を迎えます。渡邊 山水荘という旅館をやっています。土湯温泉はアクセスに恵まれ、東京から福島駅まで新幹線で1時間半、そこからシャトルバスで30分という距離です。13年に創業60周年を迎えました。山間地域にあり、まさしく子どもをテーマに描き続けた画案、いわさきちひろさんの世界です。盆地に旅館などの集落が固まり、中央に荒川が流れ、山と川に恵まれた自然の宝庫です。客室数70室で、2500人さまから3000人さままで満室になります。団体客からネットのお客さま、お祝い事、同窓会、地元のお会合など、幅広く集客したいと考えています。料理は地産地消でやってきましたが、原発事故の影響を受けています。魚介類についてはこれまでいわさきちひろが多かったのですが、現在は北海道から仕入れており、コストが頭痛の種です。山菜類にしても放射線量を測りながらお出ししています。当館は特に大浴場にごわつており、自然を生かすというコンセプトで造っています。3年連続で清流日本一となった1級河川の荒川と、それを取り巻く雄大な景勝が見られる6階の展望大浴場や、旅館では珍しい2階建ての大浴場など趣向を凝らしています。3階には露天風呂があり、5カ所の貸切風呂があります。

米類主食文化を世界へ SUZUMO

本年もよろしくお申し込み申し上げます。

寿司メニューの充実で集客力アップ!

旬の食材や名産品を使ったこだわりの寿司メニュー作り。究極のふんわりシャリ玉が、新鮮なネタの味と旨みをより一層、引き立てます!

自動シャリ切り機 シャリッカー MCR-SSC 能力: 最大2升

お櫃型寿司ロボット SSG-GTO 能力: 最大1800カン/時

小型シャリ玉ロボット SSN-FLA 能力: 最大3600カン/時

ふわっと食感の良い、暖かいご飯を提供するシャリ弁ロボ。作業効率を改善し、スピードアップが図れます!

朝食バイキング等のご飯のセルフサービスに!! ボタンを押すだけで、正確に計量されたご飯をふんわり、おいしく盛り付けます。

夜食サービスにおむすびはいかがですか!! シャリ弁ロボで正確におむすびご飯を計量。成形機に移して軽く押すだけで一度に2個のおむすびがアップという間に完成します。

シャリ弁ロボ GST-FBA 能力: 5秒/回 (250g) 最大720食/時

卓上手押し成形機 THS-DRA

第42回国際ホテル・レストラン・ショーに出展!! 2月18日(火)~21日(金) 10:00~17:00 東京ビッグサイト プースNo. 2-L09

お問い合わせフリーダイヤル 0120-599-333 ショールームへぜひお越し下さい。 受付/月~金 9:15~17:00

本社/東京都練馬区豊玉北2-23-2 東京工場/埼玉 営業所/仙台・浜松・大阪・広島・福岡 北海道鈴茂販売、ナガノ鈴茂販売 (URL) http://www.suzumo.co.jp 岡山出張所(Tel.082-875-6151) / 熊本出張所(Tel.096-234-7165) / 盛岡出張所(Tel.019-613-2361)1/14(火)OPEN!!

和食検定

和食の基本を学びおもてなしの心を伝える

和食検定の三大目的

- 和食文化の正しい理解と継承
日本人にとって身近な和食文化の魅力を再発見することで、国民的理解を進め、次世代へ継承できるようにします。
- 日本古来のおもてなしを中心とした業界人のレベルアップ
知識とスキルの習得により実践的な接客力を向上し先人によって培われてきたノウハウを次世代に伝承していくためのトレーニングスタンダードを構築します。
- 日本の食文化の魅力を国内外に発信できる人材の育成
自分の国の食文化の素晴らしさを世界に向けて、自信を持って発信できる人材を育成します。

◇試験日
2014年 2月22日(土)
2014年 10月23日(木)

一般財団法人日本ホテル教育センター
〒164-0003 東京都練馬区東原3-15-14
TEL.03-3367-5663 FAX.03-3362-5940 (土日祝夜を除く)
お問合せと食検定 担当 e-mail:support@washokukentei.jp

主催 和食検定 http://www.washokukentei.jp

観光立国の実現は、地方(地域)から

東北6県女将新春座談会

おもてなしの心と

土湯は自然の宝庫 大浴場でアピール 自然エネルギー軌道に



渡邊いづみさん

13年は富士山の世界遺産登録、2020年のオリンピック...

阿部 震災を風化させない取り組みを引き継ぎたい...

林 13年は大雨で温泉が水没するなどの被害が出て...

渡邊 自然再生エネルギーの若手料理人に呼びかけ...

林 13年は大雨で温泉が水没するなどの被害が出て...

岩手の味を提供 人との出会いが喜び 名物料理作りにも進



林 晶子さん

(16面に続く)

震災の影響と復興の歩み

東日本大震災の影響はいかに大きかろうか... 小関 山形全体としては回復...

14年の展望

13年は富士山の世界遺産登録、2020年のオリンピック...

阿部 震災を風化させない取り組みを引き継ぎたい...

林 13年は大雨で温泉が水没するなどの被害が出て...

岩手の味を提供 人との出会いが喜び 名物料理作りにも進

出席者

- 阿部 憲子さん ホテル観洋
石澤 照代さん 花禅の庄
小関由紀子さん 銀山荘
齊藤 靖子さん 萬盛閣
林 晶子さん 四季亭
渡邊いづみさん 山水荘

阿部 母は直接的に旅館の現場の仕事をしていなかった...



石澤 照代さん

黒石らしさを前面に 時代の変化に対応 テーマは健康

黒石らしさを前面に 時代の変化に対応 テーマは健康

黒石らしさを前面に 時代の変化に対応 テーマは健康

LION 業務用 全身洗浄剤・シャンプー/コンディショナー など. Includes images of various cleaning products and their descriptions.

和漢植物で かなえる 「雪の肌」。 Includes images of Kose skin care products and their benefits.

観光立国の実現は、地方(地域)から

おもてなしの心と女将の力で復興加速



(15面から続く)
 小関 14年6月から山形D.C.が始まりました。地域によって、文化や歴史、言葉も違いますが、慣れ違ふ温泉地がたくさんあります。そうした個性をPRしながら、県内滞在時間を少しでも長くしていきたい。お客さまもいろんな体験をしていただきたいという思いがあります。銀山温泉だけを見ますと、独特な雰囲気を持っていらっしゃるんですが、1軒だけでは決して成り立たない温泉地です。銀山に来てよかったといわれるためにも力を合わせてアピールしていきます。

訪日外客100万人時代

インバウンドへの対応

インバウンド対策はいかがでしょうか。
 渡邊 県と交流があるのが台湾なので、まず台湾が浮かびますね。しかし、積極的に受け入れていくかという決断は難しいです。東北6県の中には受け入れ数少ないのではないのでしょうか。原資の問題もありますので、観光客というよりも技術者とか原資関係者をお越しにしたいというのではないかと感じています。ちょっと特殊ですね。

林 雫石町に時計メーカーの工場があり、そこを取材するために世界のメディアが年に何回か訪れます。また、海外にも工場を持っているため、その社員を連れてくるツアーもあります。その際、当館を利用してくれます。インド、中国、ロシア、ベルギーなど国はさまざまですが、県内では扱える国が多い方がありません。
 そのメーカーさんが当館を指名してくれるのが、日本の文化を体験させるという意味合いもあるようです。期待を裏切らないよう、ワイファイの導入



ホテル観洋



山水荘

通して直接予約の方が多くいます。震災前は台湾や香港の方が2月になると急増していました。旧正月である。雪の銀山温泉を見たというニーズがこのほど強い。本島に外国人客が多かったのですが、震災後はパタリと客足が止まりました。やはり原発の問題があります。

20人が宿泊されました。その方たちにアンケートしました。とても温泉が好きなんです。私もどの規模だと温泉設備は限られているため、「自分たちが求めているものと違う」とか、「この宿は豊以外に特徴がない」とか厳しい意見をいただきました(笑)。外国人を受け入れるのはそれなりの知識、準備が必要なのに加え、その上で勉強していく姿勢がまた大事ですね。これから個人旅行も増える

言葉の面で苦労はありますが、単語を並べたり、ジェスチャーや絵に描いて示すなどすれば、割と通じます(笑)。流暢な言葉を使わなくても大丈夫です。外国人だからといって構えるのはどうかなと思います。銀山温泉、山形県の良さを一生懸命伝える努力をすればいいのでは。

数少ないが台湾視野 ワイファイなど整備 増える個人旅行対応

渡邊さん
林さん
石澤さん

京都の受け入れ参考 身構えず普段の応対 東北の良さを伝える

齊藤さん
小関さん
阿部さん

れば皆さん満足して帰って来ます。お客さまが心地よく感じてくださる部分に努めるというの、エージェンツさんやメーカーさんとお話を聞かざるを得ないです。期待を裏切らないよう、ワイファイの導入

「外国人客を受け入れるシステムが旅館側にならないのが



花禅の庄



萬盛閣



四季亭



銀山荘

地名を通して世界を読む・知る

比類のない地名数/最新の情報
21世紀最大の世界地名事典

【続刊予定】

- ①アジア・オセアニア・極I (2015年刊行予定)
- ②アジア・オセアニア・極II (2015年刊行予定)
- ③ヨーロッパ・ロシアI (2014年刊行予定)
- ④ヨーロッパ・ロシアII (2014年刊行予定)
- ⑤ヨーロッパ・ロシアIII (2014年刊行予定)
- ⑥中南アメリカ (2014年刊行予定)

朝倉書店

宿泊施設の支配人様へ

他施設との差別化を行い
利用者数UP
リピート率UP
 出来る所から
 変えていきませんか?

アメニティを差別化して、女性客の集客

商品提案加盟店3000店

商品提案加盟店3000店
 女性客に特化した商品点数100万点
 コンセプト(客層・特徴)に合わせた
商品提案(無料)を行います。

宿援軍!!
 お任せ下さい

提案無料

◆宿援軍とは 商品提案、集客のためのコンサル料(契約料、月額費用、手数料)が0円で仕入商品代金のみで卸が実現できるサービスです。

資料を無料でお送りしています
0120-060-170

http://www.yadoengun.com/

宿援軍 検索

JTBグループは環境にやさしい地域づくりを応援します!

**EV・PHV普通充電器の設置
 全国で好評承り中!!**

今ならお得です!
充電器本体、工事費が無償!

Aプラン		Bプラン	
施設様で充電器を保有する場合		JTB保有の充電器を賃貸借の場合	
事業者様のご負担内容		● 本体・設置費用の消費税・固定資産税(17万円程度) ● 保守・メンテナンス費用	
導入時の費用		● 設置場所のご提供と充電に伴う電気代のみ	
● 設置者が全額を支払い、後日補助金、支援金を収めます(自動車4社からのランニング費用も立替が必要・年に2回の精算(予定))		初期費用はありません	

経済産業省、自動車4社の補助金、支援金により、今なら少額の設備投資で設置が可能です。

まずは下記までお問い合わせ下さい
(株)JTBコーポレートセールス EVモビリティ観光活性化事業チーム(担当:林・数馬)
TEL 03-6737-9261 E-mail j_hayashi114@bwt.jtb.jp

または (株)JTB商事 旅館ホテル商事部(担当:河西)
TEL 03-6832-4710 E-mail shinichi-kawanishi@jtbtrading.jp