









観光立国の実現は地方(地域)から

新春特別女将座談会

観光立国の実現は、地方(地域)から

観光経済新聞



真心込めたおもてなしで 国内外のお客さまに至福の時を!

(16面から続く)
原因はなんでしょう。
長坂 アクセスの悪さ(笑い)
でしようか。名古屋駅から下呂駅まで特急(ワイドヒュービ)で1時間半ほどかかります。セントレア(中部国際空港)から下呂まで車で3時間ほどです。高速度道路のつながりも少し長くなれば来やすくなると思います。東京などで会場がある前泊しなければなりませんから大変です(笑い)。

ただ、高山観光や世界遺産・白川郷などの拠点にはなりません。高山まで1時間、白川郷でも1時間半で行けますから、白川郷は高山にも近いです。高山から来る外国人客も増えています。そこから下呂に力を入れている旅館さんも多いと思います。インターネットでの集客のようです。

岡本 インバウンドは確実に増えています。5年前には全体の2割だった海外からの宿泊客が全体の20%になりました。電車で池田まで来て、そこで当館のマイクログ

バスや路線バスを利用してくることがありますね。どうやら公共交通機関を利用して目的地に行くという意識が広がっているように感じます。その意味では交通の不便さはマイナスではないような気がします。

また、日帰り利用も少なくありません。当館に昼から夕方まで過ごし、昼食、夕食を食べて帰る、いわゆる泊2食プラン、海外の方のリピーターもいます。

これは大きな問題であり、実態が先行しているのが現状で、早く有効的なルールが必要だと思います。インバウンドの増加で整備していかねばならないさまざまな問題も出てきます。コイン

高山観光などの拠点
外客は全体の2割に
受け入れ態勢充実を
北海道新幹線に期待
東南アにセールスを

ロッカーなど荷物のお預かり設備が駅や観光地で不足しています。Wi-Fiのさらなる充実も必要不可欠なと思います。

とはいえ、「観光立国」の政策は日本経済にも有効的で、観光業界にとっては追い風になっていること

地域の情報発信をしていくことが大事と理解しているもの、インバウンドの取り組については地域でかなりの温度差があるようです。

外国人スタッフからはほのぼのとした意識を感じません。皆さん日本が大好きで、日本の文化を理解して楽しんでおられます。そう考えると、

旅館の女将は日本の良さを伝える役割を担っていると思います。なぜなら旅館は日本文化そのものだからです。着物、和食、温泉、布団、畳の部屋など滞在するだけで日本を体験できます。伝統文化をアピールし、日本ファンになって帰っていただき、また来訪れるお客さまに日本を好き

先ほどもいいましたが、東北はインバウンドがまだまだ少なく、東北6県で35万人ほどです。その中で、青森は北海道に近いという点もあり、14年は18万ほど伸びています。当館も14年は600人ほどでしたが、15年は1200人を超えました。

16年3月には北海道新幹線が開業します。北海道は外国人に人気ですが、新幹線で函館から青森まで1時間ほどで行けるとなれば、足を延ばしてみたいという外国人もいると思います。期待は大きいですね。

柴野 鳥取もインバウンドは少ないですね。皆生温泉は年間1万人ちょっとくらいです。

旅館の女将は日本の良さを伝える役割を担っていると思います。なぜなら旅館は日本文化そのものだからです。着物、和食、温泉、布団、畳の部屋など滞在するだけで日本を体験できます。伝統文化をアピールし、日本ファンになって帰っていただき、また来訪れるお客さまに日本を好き



不死王閣



大和屋本店



下呂観光ホテルしょうげつ



皆生菊乃家



ホテルグランメール山海荘

心を売る商売 苦勞もまた...

旅館は心を売る商売です。皆さんおもてなしの最前線に立つわけですが、やり甲斐もある分、苦勞も多いと思います。大変ですが、お客様が足りないので、こちらが悪いのか(笑い)。教育して使えるようになって、さあこれからという時に辞められるのは痛いですね。

サビス業なのでやはり人が決め手です。機械化できない部分がたくさんありますから、昔も忙しかったのですが、

先ほどいいましたが、東北はインバウンドがまだまだ少なく、東北6県で35万人ほどです。その中で、青森は北海道に近いという点もあり、14年は18万ほど伸びています。当館も14年は600人ほどでしたが、15年は1200人を超えました。

16年3月には北海道新幹線が開業します。北海道は外国人に人気ですが、新幹線で函館から青森まで1時間ほどで行けるとなれば、足を延ばしてみたいという外国人もいると思います。期待は大きいですね。

柴野 鳥取もインバウンドは少ないですね。皆生温泉は年間1万人ちょっとくらいです。

旅館の女将は日本の良さを伝える役割を担っていると思います。なぜなら旅館は日本文化そのものだからです。着物、和食、温泉、布団、畳の部屋など滞在するだけで日本を体験できます。伝統文化をアピールし、日本ファンになって帰っていただき、また来訪れるお客さまに日本を好き

お客さま優先だったので、私自身、先輩社員から接客術を学びました。クレーム処理は私がやっています。長引かせないのがコツです。時間が経てば経つほどこじれてしまいます。とにかく早く処理する。中には無理難題をいうお客さまも確かにいます。こちらは金を払っているのだからというのを聞けど、これは諦めるしかないですね(笑い)。最近では、私の留守中にクレームが出てしまった時、息子や娘が対応してくれています。うまく事

責任持たせることも 石橋さん
意思疎通を心がけて 杉澤さん
IT意識した対応を 柴野さん
人手不足感が深刻に 長坂さん
外国人の雇用にも道を 岡本さん

旅館は心を売る商売です。皆さんおもてなしの最前線に立つわけですが、やり甲斐もある分、苦勞も多いと思います。大変ですが、お客様が足りないので、こちらが悪いのか(笑い)。教育して使えるようになって、さあこれからという時に辞められるのは痛いですね。
責任持たせることも 石橋さん
意思疎通を心がけて 杉澤さん
IT意識した対応を 柴野さん
人手不足感が深刻に 長坂さん
外国人の雇用にも道を 岡本さん