



観光立国の実現は地方(地域)から

新春特別  
女将座談会

# 真心込めたおもてなしで



長坂 正恵さん

## 下呂温泉が一望に 静かな大人の宿 中部圏の客メイン

発明館に来られる方をどう呼び込むかが課題です。広い駐車場を生かし、観光バスを停められて、かつ昼食もできるということを実現していきたく思います。

また、阪急電鉄や阪急百貨店、宝塚歌劇団などを作った小林一三さんの旧邸が小林立三記念館として池田にあり、彼の貴重なコレクションを公開する逸翁美術館もありま

す。これも観光スポットのひとつです。下呂温泉が一望に静かな大人の宿、中部圏の客メイン。旅行会社への売り込みは、もちろん、先陣は台湾の海外セールスも行って、今年、北海道新幹線が開業します。

「インスタンドライメン発明記念館」。オリジナルのカップ麺が作れるとあってにぎわっています。日本のラーメンは外国人にも人気ですが、発明館も多く外国人が訪れています。発明館の袋を持って歩いている姿をよく見かけま

す。石橋 当館横の日本橋では観光バスの停留所となっており、外国人観光客の多くはそこで乗降をしてミナミの繁華街を散策されています。「天下の台所」といわれる黒門市場も多く外国人が買物や飲食を楽しみ、いまや観光地化しています。各商店で食べ歩きができるような商品販売、英語や中国語の表記、また体験プランなどにも工夫をされています。インバウンドのお客さまには魅力的な街だと思っています。

交通至便な当館からは京都や奈良、神戸へも1時間ほどで行けるので、連泊してあちこちにお出かけされているようです。日本の観光の最後に大阪でショッピングをされ、バゲージにいっぱい詰め込んで帰国される方も多

く、納税の対象商品に当館の「ご利用券」をのりこめ、お客さまをお連れできないものかと考えていますが、そのための免許取得が難しいので、

杉澤 鯉ヶ沢町では、隣の深浦町や秋田県八峰町と連携し、6年ほど前から「ルート101観光連絡協議会」を立ち上げ、地域の魅力をPRしています。現在、鯉ヶ沢町観光協会会長でもある主人が協議会副会長を務めています。北前船寄港地フォーラムを通じて、関係先との交流や人脈作りにも努めています。また、深浦町の「津軽深浦チャンネルまつり」、八峰町の「んもんまつり」、そして鯉ヶ沢町の「創業祭」など地元イベントも3町連携で実施しています。

7、9月には「ステイネーション」も予定されており、私どもにとってもビッグチャンスと捉えており、開業機に大いにアピールしていきます。出雲大社へは1時間20分、鳥取砂丘にも1時間40分ほどで行けます。日本庭園が世界から賞賛されている足立美術館も30分ほどです。海の側ということもあって

「ご利用券」をのりこめ、お客さまをお連れできないものかと考えていますが、そのための免許取得が難しいので、

べたべたという人気に火が付いたノドグロもあり、予定されており、私どもにとってもビッグチャンスと捉えており、開業機に大いにアピールしていきます。出雲大社へは1時間20分、鳥取砂丘にも1時間40分ほどで行けます。日本庭園が世界から賞賛されている足立美術館も30分ほどです。海の側ということもあって

海水浴客が多いのですが、集客力という点ではちょっと弱いですが、このため、約1カ月間毎日子どもをターゲットにした抽選会やホニの乗馬体験、打ち上げ花火などさまざまなイベントを仕掛けています。また、10年ほど前からエコツーリズムの普及にも力を入れています。数年前からは「シートゥーサミット」というイベントも。これはアウトドアスポーツを通じて自然の環境を体感するもので、カヤック、自転車、登山の三つのアクティビティで海から山を目指します。私もカヤックを教えています。

- 大和屋本店(大阪市)  
石橋 利栄さん  
不死王閣(大阪府池田市)  
岡本 尚子さん  
皆生菊乃家(鳥取県米子市)  
柴野 寛子さん  
ホテルグランメーブル山海荘(青森県鯉ヶ沢町)  
杉澤 知恵さん  
下呂観光ホテルしょうげつ(岐阜県下呂市)  
長坂 正恵さん  
司会・観光経済新聞社社長積田朋子

出席者(50音順)

## 海が間近の80室の宿 恵まれた自然 隣町と連携して誘客



杉澤 知恵さん

## 訪日客の受け入れ

訪日客の増加がとどまることを知らず、2010年2千万人とい

う政府目標を前倒しで達成しようという勢い。爆買いといったことは生まれ、経

済波及効果も高いようです。皆さんはどう受け止めていますか。

長坂 下呂温泉は少ないです。宿泊客は年間100万人ほどですが、外国人は4%前後と聞いています。(16面に続く)

## 天然ラジウム泉 大阪の奥座敷 日清の記念館が名所



岡本 尚子さん

業務用 布製品用 除菌・消臭剤

**HYGIA** ハイジア

衣類・布製品の  
除菌・消臭スプレー

10L (パックインボックス・コック同梱) 2L

10L (パックインボックス・コック同梱) 2L

香りが残らないほのかなミンティアグリーンな香り

抗カビ ウイルス除去 除菌 抗菌 消臭

5つの効果でサービスの充実に!

1 ウイルス除去効果  
スプレーを想定したモデル試験でのウイルス除去効果  
99%、ウイルス数減少!!  
■複数のウイルス種で試験をしています。

2 除菌、抗菌、抗カビ効果  
99%の除菌効果\*1  
99%の抗菌効果\*2  
99%カビの増殖を抑制\*2

3 汗やタバコのニオイもしっかり消臭!  
汗やタバコのニオイや、衛生の気になるベッド・ソファ・カーペットなども、しっかり消臭!

ホテリヤ清潔が求められる施設などにぴったり!  
客室清掃の仕上げやお客さまのサービスの充実に!

ライオンハイジーン株式会社 〒130-0013 東京都墨田区錦糸1-2-1 アルカセントラル6階 TEL 03(5819)8005

STEPHEN KNOLL NEW YORK SK NY

Im from N.Y.

スティーブノル コレクション ハイドロリニュー

NYトップヘアスタイリストの発想 × コーセーの研究開発力

スティーブノルの  
“健やかな髪なくして、完璧なヘアスタイルはありえない”  
という信念のもと発想され、化粧品で培われた  
“コーセーならではのテクノロジー”で、  
成分やメカニズム、香りにいるまで、  
まさにスキンケア発想による  
こだわりの製品づくりが実現しました。

スティーブノル  
COLLECTION HYDRO RENEW CONDITIONER EX  
COLLECTION HYDRO RENEW SHAMPOO EX  
COLLECTION HYDRO RENEW BODY SOAP EX

コンディショナー シャンプー ボディソープ

コーセーコスメシア株式会社 東京都中央区日本橋茅場町1-9-4 長寿ビル7階 〒103-0025 TEL.03-6892-5880 FAX.03-6892-5883

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)でしょうか。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。高速道路のつなぎがもう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。高山空港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く旅人も増えています。インバウンドの集客のようです。

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。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。

いま民泊が問題になっています。インバウンド増で大阪の宿泊施設が足りない、東京五輪・パラリンピック時はもっと大変になる、といわれています。少し郊外に行く部署はまだまだ空いています。軽々に民泊に走ってはよくありません。交通網が整備され、新幹線で1時間も移動すればどこでも泊れます。そういう考え方もあります。

石橋 大阪市内のホテル・旅館ではインバウンドの増加によって稼働率が上がっています。岡本さんが指摘された民泊ですが、私たち業界にと

って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。それだけでなく、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思い浮かびます。コイン

は間違いありません。このよなチヤンスの中、「インバウンドに興味はあるが、何か始めたいのか分からない」という宿の経営者もまだ多いと聞かれます。

近隣諸国などの政治摩擦のニュースを目にします。実際に観光・当館にお泊りしたいというお客さまや一生懸命働いてくれている

ています。知られていない日本の素敵な観光はまだまだいっぱいあるはずですよ。近隣諸国などの政治摩擦のニュースを目にします。実際に観光・当館にお泊りしたいというお客さまや一生懸命働いてくれている



高山観光などの拠点に 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ころだと思います。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

で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。

国が県へ、そして各地方へ日本の隅々まで観光立国の政策が行き渡り、地域活性化につながるのはいいかなあと思っ

外国人スタッフからはほのぼのうな意識を感じません。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、

「観光が世界を平和にする」ということも過言ではないと思

います。私たちが日本に訪れるお客さまに日本を好き

なっていくことが、私たち

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

ていただく。

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

ます。当館も14年は600人

ほどでしたが、15年は1200

0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

人にも人気です。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

てみよう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1万人ちょっとぐらい

です。

業承継していきたくはない

です。皆生を飛ばして岡山に

行ってしまえばいいかな

と、思っています。でも、

まだ全体をみてお客の受

け入れ態勢はまだまてきて

いません。標識の外国語表

記も不十分で、タクシーの英

語対応も遅れています。海外

特に東南アジアを中心にセ

ルス活動をしています。であ

るなら、もっと本気で態勢

を整えていかないと遅れを

とてしまいます。皆生温泉

目体もいままじつくりやPRに

努めているところです。

柴野 社員は約1200人

います。40代の男性社員2人

が支配人を務めており、クレ

ーム対応にあたっています。姉

妹館水軍の宿は40代の女性

が支配人です。台湾出身の若

将に気を遣ってくださるの

か(笑い)、社員が「若女将

が」と安心する、といつも

聞きます。素直にうれいす

ね。私もできる限り声をかけ

コミュニケーションをとるよ

うに気掛けています。コス

トが大変な仕事ですが、お

客さま、従業員の言葉に励ま

され、何とかやっています。

柴野 母が女将で、姉と私

が若女将です。女将は業務全

般を見ますが、姉はスタッフ

の教育、私は部屋を回り、お

客さまにあいさつするという

具合に役割分担しています。

クレーム処理は種類によって

それぞれが対応しています。

料理に関するところは料理長

に任せます。いずれにしても

悪い身は早めに摘むのが肝

心です(笑い)。

長も悪くも、インターネ

ットで旅館が評価される時代

になっています。口コミに

左右される消費者もいます。

これからの女将は、ブログや

Instagram、SNSなどに

発信する必要があります。これ

はいいですね。館内はもちろ

んですが、ネットにお客さま

とつながり、緩やかな関係を

維持していくのが私の役割な

とも思っています。

石橋 確かに大変な職場で

す。皆生を飛ばして岡山に

行ってしまえばいいかな

と、思っています。でも、

まだ全体をみてお客の受

け入れ態勢はまだまてきて

いません。標識の外国語表

記も不十分で、タクシーの英

語対応も遅れています。海外

特に東南アジアを中心にセ

ルス活動をしています。であ

るなら、もっと本気で態勢

を整えていかないと遅れを

とてしまいます。皆生温泉

目体もいままじつくりやPRに

努めているところです。

柴野 社員は約1200人

います。40代の男性社員2人

が支配人を務めており、クレ

ーム対応にあたっています。姉

妹館水軍の宿は40代の女性

が支配人です。台湾出身の若

将に気を遣ってくださるの

か(笑い)、社員が「若女将

が」と安心する、といつも

聞きます。素直にうれいす

ね。私もできる限り声をかけ

コミュニケーションをとるよ

うに気掛けています。コス

トが大変な仕事ですが、お

客さま、従業員の言葉に励ま

され、何とかやっています。

柴野 母が女将で、姉と私

が若女将です。女将は業務全

般を見ますが、姉はスタッフ

の教育、私は部屋を回り、お

客さまにあいさつするという

具合に役割分担しています。

クレーム処理は種類によって

それぞれが対応しています。

料理に関するところは料理長

に任せます。いずれにしても

悪い身は早めに摘むのが肝

心です(笑い)。

長も悪くも、インターネ

ットで旅館が評価される時代

になっています。口コミに

左右される消費者もいます。

これからの女将は、ブログや

Instagram、SNSなどに

発信する必要があります。これ

はいいですね。館内はもちろ

んですが、ネットにお客さま

とつながり、緩やかな関係を

維持していくのが私の役割な

とも思っています。

石橋 確かに大変な職場で

す。皆生を飛ばして岡山に

行ってしまえばいいかな

と、思っています。でも、

まだ全体をみてお客の受

け入れ態勢はまだまてきて

いません。標識の外国語表

記も不十分で、タクシーの英

語対応も遅れています。海外

特に東南アジアを中心にセ

ルス活動をしています。であ

るなら、もっと本気で態勢

を整えていかないと遅れを

とてしまいます。皆生温泉

目体もいままじつくりやPRに

努めているところです。

柴野 社員は約1200人

います。40代の男性社員2人

が支配人を務めており、クレ

ーム対応にあたっています。姉

妹館水軍の宿は40代の女性

が支配人です。台湾出身の若

将に気を遣ってくださるの

か(笑い)、社員が「若女将

が」と安心する、といつも

聞きます。素直にうれいす

ね。私もできる限り声をかけ

コミュニケーションをとるよ

うに気掛けています。コス

トが大変な仕事ですが、お

客さま、従業員の言葉に励ま

され、何とかやっています。

柴野 母が女将で、姉と私

が若女将です。女将は業務全

般を見ますが、姉はスタッフ

の教育、私は部屋を回り、お

客さまにあいさつするという

具合に役割分担しています。

クレーム処理は種類によって

それぞれが対応しています。

料理に関するところは料理長

に任せます。いずれにしても

悪い身は早めに摘むのが肝

心です(笑い)。

長も悪くも、インターネ

ットで旅館が評価される時代

になっています。口コミに

左右される消費者もいます。

これからの女将は、ブログや

Instagram、SNSなどに

発信する必要があります。これ

はいいですね。館内はもちろ

んですが、ネットにお客さま

とつながり、緩やかな関係を

維持していくのが私の役割な

とも思っています。

石橋 確かに大変な職場で

す。皆生を飛ばして岡山に

行ってしまえばいいかな

と、思っています。でも、

まだ全体をみてお客の受

け入れ態勢はまだまてきて

いません。標識の外国語表

記も不十分で、タクシーの英

語対応も遅れています。海外

特に東南アジアを中心にセ

ルス活動をしています。であ

るなら、もっと本気で態勢

を整えていかないと遅れを

とてしまいます。皆生温泉

目体もいままじつくりやPRに

努めているところです。

柴野 社員は約1200人

います。40代の男性社員2人

が支配人を務めており、クレ

ーム対応にあたっています。姉

妹館水軍の宿は40代の女性

が支配人です。台湾出身の若

将に気を遣ってくださるの

か(笑い)、社員が「若女将

が」と安心する、といつも

聞きます。素直にうれいす

ね。私もできる限り声をかけ

コミュニケーションをとるよ

うに気掛けています。コス

トが大変な仕事ですが、お

客さま、従業員の言葉に励ま

され、何とかやっています。

柴野 母が女将で、姉と私

が若女将です。女将は業務全

般を見ますが、姉はスタッフ

の教育、私は部屋を回り、お

客さまにあいさつするという

具合に役割分担しています。

クレーム処理は種類によって

それぞれが対応しています。

料理に関するところは料理長

に任せます。いずれにしても

悪い身は早めに摘むのが肝

心です(笑い)。

長も悪くも、インターネ

ットで旅館が評価される時代

になっています。口コミに

左右される消費者もいます。

これからの女将は、ブログや

Instagram、SNSなどに

発信する必要があります。これ