旅館ホテル・施設・団体

池の平ホテルの事例を語る
4年ぶりリアル開催
リョケン大学セミナー

コンサルタントのリョケンは12月12、13の両日、長野県・白樺リゾート池の平ホテルで、第168回となる旅館大学セミナーを開講した。コロナの影響もあり2019年12月以来となる4年ぶりのリアル開催となった。旅館・ホテル経営者ら約150人が参加。同ホテル社長の矢島義拡氏が23年4月にオープンした新本館建築の狙い、リョケンの佐野洋一社長が24年の旅館の経営指針をテーマに講演した。

矢島氏は、「池の平ホテル&リゾーツは、『自然美と人工美の調和』『3世代もしくは、あらゆるお客さまに選ばれる宿』を意識した施設造りを進めている」などと今回の新本館建築の狙いを述べた。

新本館のコンセプトは「白樺湖との一体感」と「信州五感のショーケース」。湖の眺望が最適な場所に大浴場を設置し、飲食・店舗街「仲見世通り」は信州の文化を体感できる空間となっている。

同館は国定公園内にあるため高い建築物が建てられない。そのため増改築を横へと進めていたが、顧客が大浴場など他の建物の施設を利用する際、距離があるため移動が大変などの課題があった。

今回の新本館の建築構想は約10年前。動線の簡素化へ、主要建物である本館部分の解体、新築が最も効果的とリョケンの提案により判断した。大浴場などパブリック施設にスムーズに移動できるようにしたほか、2階に団体客向けのコンベンションホールを造るなど、全ての顧客がスムーズに施設を利用できる動線づくりを意識した。

コロナ禍を経験し、顧客が必要以上の接触を嫌う傾向が継続していると指摘。自動チェックインシステムなどIT化に加え、食器の下膳、リネンの搬送などのIoT化を進めている。

寒冷地にある大規模施設のため、熱供給コストが長年の課題だったが、近隣休眠源泉から温泉を引湯し、燃料コストの削減を図った。

リョケンの佐野社長は、24年の旅館の経営指針「根を下ろす経営　アイデンティティを確立せよ」をテーマに講演した。

コロナ前比で数字を見るべき時期は終わったと指摘。インバウンドの回復で「外国人の目から見た旅館」を意識した経営を提唱したほか、労働人口の減少はこれからも否応なく進んでいくとし、人の問題について、仕切り直しをしていくべきとした。

約150人が集まったセミナー（矢島氏の講演）

人員は前年比7.6%増
旅館協会北海道、11月実績

日本旅館協会北海道支部連合会はこのほど、宿泊実績調査の2023年11月の結果を発表した。対象施設122軒のうち114軒が回答。前年同月比で宿泊人員は7・6%増。コロナ禍前の2019年同月比は24・7%減だった。

全国旅行支援「HOKKAIDO LOVE!」割が10月20日から11月29日（団体旅行は12月14日）までの期間で開始されたが、発売開始1週間程度で売り切れとなっている。

2023年11月の宿泊実績（人員）

地区	回答施設数	対前年比(%)
根室・標津・川湯・摩周温泉	8	103.1
知床・ウトロ温泉・岩尾別温泉	6	126.0
阿寒湖温泉	6	95.0
釧路・釧路近郊	6	100.2
十勝川・然別湖・帯広・帯広近郊	6	106.6
利尻・稚内	7	91.4
網走・網走湖・北見・温根湯温泉	7	102.1
大雪層雲峡・旭川・美瑛・富良野	8	106.3
登別温泉・カルルス温泉	9	108.6
洞爺湖温泉・支笏湖・日高・えりも	13	120.0
小樽・朝里川温泉・札幌・空知	11	108.8
定山渓温泉・小金湯温泉	5	118.9
余市・倶知安・ニセコ・岩内	10	123.1
函館・湯の川・松前・江差・八雲	12	88.7
合計	114	107.6

各旅館から11月の動向について、次のような声が上がっている。

「温暖で良い天気に恵まれ良い売り上げを計上できた。今月も全国割を入れていただき感謝している。道東の旅館はオフ（11～4月）が大きく売り上げが落ちるので今期はどうなるか。12月、1月の売り上げの推移が重要」

「HOKKAIDO LOVE!割再販の影響もあり最後まで伸びたが平日が弱い」

「インバウンドは計画通りだったが、個人客の動きが非常に悪い。12月も今のところ動きは悪い。年末年始は12月30日～1月2日は稼働高い」

「ほぼビジネス利用のお客さま」

「冬になり車ではなくバスを利用するお客さまもいらっしゃる。札幌駅のバス乗り場が変わったことが大変だそう」

「全国旅行支援の追加設定により前年対比で好調であった」

「GLAY函館アリーナライブ（2回公演）で前半は好調であった」

「2月はたくさんの外国人の予約が入っている。今後に期待する」

「アジア圏中心、欧米豪が弱い」

「予約状況を含め、インバウンドが全く伸びてこない」

観光立国・その夢と現実

小原健史

—46—

旅館創業者の精神性（4）

旅館創業者の精神性として私の父の若い日々を記載し、事業成功の可否のポイントを書き述べている。

父・小原嘉登次は、材木の切り出し、運搬を手始めに次第に周辺分野のトラック輸送業、建築請負業などへ事業を拡大していった。

しかし、お世話になった警察署長の誘いを断り切れず、まずは「和多屋旅館」の検分に行った。町中の共同浴場〝古湯〟の隣で建物は木造2階建てで〝ロ〟の字型でがっちりした造りである。また、使用されている材木も専門家の目から見ても質の良いものである。わずか10室であるが和室のたたずまいは質が高い。内覧をするうちに次第に嘉登次は「ここは、高級旅館として売れそうだ！」と感じていた。

調理場に入り、什器を見ると鹿児島の薩摩藩の〝マルジュウ〟の印が一つ一つに入っている。すぐに案内をしている番頭さんに「この印は？」と質問すると「はい、和多屋旅館は目の前に長崎街道が通っていて、長崎の出島に通う薩摩藩島津の侍がよく利用する御用宿だったと聞いています。その島津の〝マルジュウ〟の印を入れた器が、今でもたくさん残っています。そして、その頃に屋号も〝綿屋〟から〝和多屋〟に変わったと聞いております」と番頭は饒舌（じょうぜつ）に語った。

嘉登次は内心（人の和が多い宿か！〝マルジュウ〟の印も良し！この旅館は買った）と心の中で即断した。当時は、現代のようにインターネットでさまざまな情報を即座に入手できるような環境ではない。よって嘉登次は（モノを買う時は、その商品の内容をよく理解して納得して買うこと）と決めていたが、この考え方は現代でも十分通用する。

小原製材所に戻った嘉登次は、警察署長から紹介されていた周旋屋に連絡をとった。数時間後、嘉登次は周旋屋に言った。「和多屋旅館を見に行ったけど、あまりパーッとせんなあ！しかし、署長から頼まれとるから無下にもできん。ところでその旅館は、いくらするとね？」と尋ねた。周旋屋はすぐに「旦那さん、土地と建物で1万円と言うてます」。嘉登次「そりゃあ高い、高い、そいじゃ話にもならん！そんな高かったらもういらん、帰ってくれ！」と芝居気たっぷりに追い返そうとする。周旋屋は簡単には諦めない。

「旦那さん、1万円が高いならいくらやったら買いますか？」と聞く。嘉登次いわく「そうやな、半分の5千円やったら買うてもよか。それより高かったら、買えんな！」と他の仕事に手を付ける。粘る周旋屋に嘉登次は次の言葉をぶつけた。「亡くなった母親は〈知らずば半値〉と言うてな、買う品物の価値がわからん時は、相手の言い値の半分で買え！」とキツク言われとったもんな。だから半値たい！」。それを聞いた周旋屋は「おふくろさんは、すごいことを言う人だったんですね！わかりました交渉してみます」…。

そんなやり取りがあって、結局、嘉登次は現金5千円に少し上乗せして什器備品、そして米櫃（こめびつ）の中まで一切のものを持ち出さない条件で、和多屋を居抜きで買った。

嘉登次は、木材の切り出しと運搬で一定の事業を構築している中で、全く異業種の〝旅館業〟をこのようにして始めることとなったが、この時は昭和18年で太平洋戦争の情勢は日本軍に次第に劣勢になっていった。

（元全旅連会長）
＝月1回掲載

山崎まゆみの「ちょっとよろしいですか」第125回

地域の方に自信と誇りを

明けましておめでとうございます。旧年は本連載をご愛読いただきまして誠にありがとうございました。地方出張に出かけるたびに「コラムを読んでます」と声をかけていただくことがとても多く、それがどれほど私の活力になっていることでしょう。同時に観光業界のオピニオン紙としての観光経済新聞の力も思い知ります。本年も、現場で懸命に汗を流す皆さんのお役に立てるように、言葉を尽くして連載を書いてまいりますので、ご高覧いただけましたら幸いです。

2023年を振り返ると、あの煩わしかったコロナがどこへ行ったのかと思うほど、首都圏をはじめとする大都市では以前の日常が戻ってきました。ただ、地方はまだ宴会が開催されないなど、コロナがもたらす産業界への後遺症のような事象をよく耳にし、胸が痛むことがまだ続いています。

外国人観光客が2019年ごろの人数まで回復してきた中で、大きな課題は働く人、労働力の確保でしょうか。

さる12月9日に九州運輸局主催で学生さんに向けて「女性のための宿泊業セミナー」が開催されました。現場で生き生きと働く3人の女性が登壇し、私はファシリテーターを務めました。学生さんからは「キャリアバランス」などの質問があり、登壇者から、子育てしながら旅館で働く時間の使い方の工夫などが語られました。また、仕事の全てが接客ではないので、人が好きというタイプだけが求められているわけでは決してないという回答も。

セミナー終了後、参加した学生さんから「ホテルはキツいと聞いていたけれど、宿泊産業の明るい未来を聞けて、安心した」という声をいただけたので安堵（あんど）しました。

宿泊業における人材不足は深刻です。もちろん速やかな待遇改善も求められますが、即応は難しいでしょう。それならば、宿泊産業に興味を持ってくれる人たちに、現場で働くリアルな姿を示すことも、一つの策だと感じました。

さて話題は変わりますが、内閣府が新しく立ち上げた会議体「クールジャパン・アカデミアフォーラム」に参画することになりました。各省庁で有識者として仕事をする先生方が一堂に会し、地域活性化のためにアカデミックな視点からコンテンツを発掘し、発信していくという会議です。

各省庁から推薦された10名前後の先生たちは、食、建築・デザイン、地域文化、日本酒といった多岐にわたる分野のエキスパートで、私は「観光学と温泉」を専門とする立場です。

先日、初回会議が開催され、それぞれの先生方の取り組みと課題の発表がありました。私は、「シビックプライドを育てることが最も肝要」という話をしました。

地域の方が自信と誇りをもってもらうために、アカデミックな活動で地域に付加価値を示し、それを地域の皆さんに共有していきたい。観光事業者だけではなく、地域に暮らす方々も含めての共有です。地域の皆さんに「うちは何もないから」とは、決して口にしてほしくない。

そうしたネガティブな意識は、訪れてくれる人に伝わるものです。逆に地域の誇りと自信は働く姿に反映され、それが人材確保にもつながるようにも感じます。

今後参考にしていただきたい事例をさまざまにつづりましたが、結局、行き着くところは観光庁が掲げる「住んでよし、訪れてよし」なのです。

（温泉エッセイスト）
＝月2回掲載

人に優しい地域づくりをめざして ④

全旅連　第26回
人に優しい地域の宿づくり賞

地元高校生ガイドによる御便殿ツアー
和倉温泉旅館協同組合（観光経済新聞社社長賞）

和倉温泉旅館協同組合（石川県七尾市）は、地元の高校生と連携し、「御便殿ツアー」を企画した。旅行会社社員向けのモニターツアーを実施。「温泉地の目玉に」と今後に期待を寄せている。

御便殿は大正天皇が皇太子時代に地方を行啓した際、休憩所として建てられた臨時の建物。使用後に取り壊されるのが一般的だが、和倉では現存。現在は温泉地にある二つの寺（青林寺、信行寺）に移築保存されている。

組合は希少価値のある御便殿を多くの人に知ってもらおうと、ツアーを企画した。観光を学ぶ学科がある地元の県立七尾東雲高校と連携。生徒にツアーの経路や客への案内文を考えてもらうほか、ガイドを務めてもらった。

モニターツアーは湯元の広場、渡月橋、御便殿跡地、青林寺、信行寺を巡り、各地で和倉温泉の歴史の解説、クイズの出題、座禅体験、お茶体験と、バラエティに富んだ内容。

ツアーに参加した旅行のプロによるアンケートをもとに、ツアーの本格的な商品化を模索。「和倉の宝を多くの人に知っていただき、地域活性化につなげられるようにしたい」。事業に参加した高校生が観光にさらに興味を持ち、将来、同業界に就職することも期待している。

この欄は全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会主催の第26回「人に優しい地域づくり賞」（厚生労働省後援）にエントリーし、各賞を受賞した、全ての人に優しい地域づくりを進める旅館・地域の先進例を紹介するコーナーです。

特別料金を設定
期間限定プラン
オークラ東京

オークラ東京（東京都港区）は1月5日、期間限定の特別宿泊プラン「新春お年玉タイムセール」を発売する。同日から5月31日までの期間、一部を除く客室で特別料金を設定した。

ヘリティジスイートが1泊29万7275円のところ23万7820円、プレステージルームが同9万3357円のところ7万4686円になる。

予約期間は1月15日まで。

謹賀新年　令和六年 賀正　（順不同）

金太郎温泉
代表取締役社長
木下 荘司
富山県魚津市天神野新6000番地
電話(0765)-24-1220

創業1806年・熱海温泉
古屋旅館 FURUYA RYOKAN
代表取締役
内田 宗一郎
熱海市東海岸町5-24
電話：0557-81-0001
E-Mail：info@atami-furuya.co.jp

信玄の湯 湯村温泉
常磐ホテル
石和温泉郷 甲州牛の宿
石和常磐ホテル
代表取締役社長
笹本 健次
〒400-0073 山梨県甲府市湯村2-5-21
TEL 055-254-3111
FAX 055-253-0691

秀峰閣 湖月 SHUHOUKAKU KOGETSU
代表取締役社長
小佐野 国博
〒401-0304
山梨県南都留郡富士河口湖町河口2312
TEL.(0555)76-8888(代)
FAX.(0555)76-8940
http://www.kogetu.com/

新潟県月岡温泉
ホテル清風苑
心きよらの旅 清風苑 SEIFUEN
新潟県新発田市月岡温泉278-2
TEL 0254-32-2000
FAX 0254-32-2945

かみのやま温泉
果実の山 あづま屋
代表取締役 吾妻 永朗
〒999-3141
山形県上山市新湯1-23
TEL 023-672-2222
FAX 023-672-2225
mail to hotel@azuma-ya.co.jp
HP URL http://www.azuma-ya.co.jp

山形県／天童温泉
ほほえみの宿 滝の湯 TAKINOYU HOTEL
Seasonal Organic Foods, Comfortable time, and Cordial hospitality
代表取締役 山口 敦史
〒994-0025 山形県天童市鎌田本町1-1-30
023-654-2211
http://www.takinoyu.com/
《滝の湯グループ》
広重美術館 HIROSHIGE MUSEUM OF ART
ほほえみの宿 滝の湯 つるや

名湯一門 高見屋 TAKAMIYA HOTEL GROUP
TAKAMIYA HOTELS SINCE 1716
代表取締役会長 CEO 岡崎彌平治
代表取締役社長 COO 岡崎彌門
代表取締役社長 COO 岡崎博門
タカミヤホテルグループ
http://www.zao.co.jp
深山荘 高見屋 MIYAMASO TAKAMIYA ☎023-694-9333
タカミヤビレッジ ホテル樹林 HOTEL JURIN ☎023-694-9511
HOTEL ルーセント タカミヤ HOTEL LUCENT ☎023-694-9135
ホテル ハモンド たかみや HOTEL HAMMOND ☎023-694-2121
たかみや RURIKURA RESORT 瑠璃倶楽リゾート RURIKURA RESORT ☎023-694-2520
蔵王高湯 歴史と文化の美術館 わらべの里 TRADITIONAL & CULTURE MUSEUM ☎023-693-0093
タカミヤ 湯の浜 テラス 西洋茶寮 SEIYO SARYO ☎0235-75-2188
庄内あつみ温泉 高見屋 別邸 久遠 BETTEI KUON ☎0235-43-4119
湯殿 匠味庵 山河 HOTEL YAMAKAWA ☎0238-32-2811
白布温泉 別邸 山の季 BETTEI YAMANOKI ☎0238-55-2141
Nature Stay 紅 BENI 高原荘 蔵王川崎荘 BETTEI BENI ☎0234-57-2100
赤湯温泉 櫻湯 山栄館 SAKURAYU SANSYUKAN ☎0238-43-3020
剣 MEITOYA SO ZAO SPA 名湯の里 蔵王温泉 SO ☎023-666-6531
山形酒のミュージアム 酒びたり屋台 すっきゃね YAMAGATA SAKE MUSEUM & YUKEMURI BAR TSUJIMAYA ☎023-694-9052

ArmeriA くさかべ
下呂温泉
ホテルくさかべアルメリア
㈱アルメリア・スパ・アンド・リゾーツ
代表取締役社長 日下部 幸夫
岐阜県下呂市幸田一八一一
電話 〇五七六―二〇二〇(代)
FAX 〇五七六―二四―二八〇

飛騨高山 本陣平野屋 別館花水庵
代表取締役社長 有巣 秀司
〒506-0011
岐阜県高山市本町一
TEL 〇五七七(三四)二三三四(代)
FAX 〇五七七(三四)七七二二
http://www.honjinhiranoya.com

国際観光ホテル整備法登録旅館
山陰 湯村温泉 佳泉郷 izutsuya 井づつや
代表取締役会長 丸上晋作
代表取締役社長 丸上宗慈
〒669-6821
兵庫県美方郡新温泉町湯一五三五
TEL〇七九六(九二)一一一一
FAX〇七九六(九二)二二三三
URL https://www.izutuya.com

金沢犀川温泉 川端の湯宿 滝亭
代表取締役社長 谷崎 裕
〒920-1302 石川県金沢市末町23-10
TEL:076-229-1122 FAX:076-229-1680
https://www.takitei.co.jp/