

観光立国 変化への挑戦

もう一度見直そう

日本独自の伝統文化「旅館」を支える女性経営者、いわゆる「女将」は、「21世紀はいやしを求める心の時代」といわれる中で、ますますその存在感を増している。今回、卓越した経営手腕で繁盛旅館を切り盛りする女性経営者3氏にお集まりいただき、経営論から女性文化論、教育論まで存分に語ってもらった。



山翠楼・海石楼(神奈川県湯河原温泉)社長 齋藤 朝子さん
61年山翠楼入社、00年代表取締役社長に就任。東京商工会議所観光委員会副委員長、全国商工会議所女性連合会会長、内閣府男女共同参画推進連携会議議員、厚生労働省労働政策審議会委員、日本商工会議所観光小委員会委員

しつけは親、教育は学校 当たり前前ことを当たり前前に

——(司会)本社長・江口朝明) 昨今、美しい言葉遣いや道徳観や、「和の心」が失われたと、日本の伝統文化やおもてなしの心、女性ならではの心遣いについて、伝統文化の宿を経営する皆さんはどのように考えるか。

齋藤 その通りです。私、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

浅羽 いまはあんなに旅館がなくなるという状況は、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

浅羽 いまはあんなに旅館がなくなるという状況は、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

浅羽 いまはあんなに旅館がなくなるという状況は、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

浅羽 いまはあんなに旅館がなくなるという状況は、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

浅羽 いまはあんなに旅館がなくなるという状況は、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

浅羽 いまはあんなに旅館がなくなるという状況は、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

浅羽 いまはあんなに旅館がなくなるという状況は、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

浅羽 いまはあんなに旅館がなくなるという状況は、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

浅羽 いまはあんなに旅館がなくなるという状況は、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

浅羽 いまはあんなに旅館がなくなるという状況は、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、



由布院玉の瀧(大分県由布院温泉)社長 桑野 和泉さん
由布院玉の湯専務取締役を経て、03年から代表取締役社長。町づくりや観光NPOなどの市民グループの代表や世話人も務める。ほかに由布院温泉観光協会会長、ツーリズムおおいた会長、観光立国戦略推進会議メンバー

地域ぐるみの取り組みを 日本人の特質を見極めよう

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

浅羽 いまはあんなに旅館がなくなるという状況は、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

浅羽 いまはあんなに旅館がなくなるという状況は、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

浅羽 いまはあんなに旅館がなくなるという状況は、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

浅羽 いまはあんなに旅館がなくなるという状況は、戦後家族制度が崩れてしまったことが根本にあると思います。私はまだまだ自宅が東京で、湯河原に通勤していますが、

桑野 私が信じているのは、「ここがかしこ」ということには誰も気づいていないのではないかと。日本人の私たちのDNAは、何かのきっかけで、気がついて、

和漢植物でかなえる、雪の肌。多くの女性を魅了したスキンケアがついに、アメニティとして登場します。

薬用雪肌精 スキンケアセット

化粧水	乳液	洗顔石けん
さわやかな感触で、みずみずしいお肌を肌に届ける薬用化粧水。くすみを防ぎ、明るく透きとおった肌へと導きます。 薬用雪肌精 [医薬部外品] 14mL	まるやかなうるおいとともに、美白効果を発揮。メラニンの生成を抑え、日焼けによるシミ・そばかすを防ぎます。 薬用雪肌精乳液 [医薬部外品] 14mL	汚れとともにメラニンも含む古い角質を落とす。黒い洗顔石けん。クリアーな泡立ちで、ニキビや吹き出物を防ぐ効果も。 薬用清肌石けん [医薬部外品] 10g

コーセーコスメシア株式会社 東京都中央区日本橋1-3-13 〒103-8251 TEL.03-3278-5231 FAX.03-3278-5230

宴会での寿司盛り込み、イベント、ビュッフェパーティーでの寿司屋台で活躍します。

シャリを浮かし、空洞を作るプロの握り技

- 機械イメージが全くなく、演出効果抜群。
- 簡単操作でパートやアルバイトの方でも難しく使いこなせます。
- 軽量コンパクト設計で移動も簡単。
- 保温機構内蔵でいつでも手作りの温かさを提供できます。

寿司とおむすびが 一台で作れる!!
お櫃型ロボット SSG-GTO
寸法: 直径445mm 高さ390mm
能力: 寿司最大1800カ、おむすび最大750個/毎時

夜食や風のお弁当に 温かいおむすびを提供できます。

米飯主食文化を世界へ SUZUMO 鈴茂器工株式会社
お問い合わせフリーダイヤル 0120-599-333
左記フリーダイヤルにてお気軽にお問い合わせ下さい。

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

観光立国 変化への挑戦

SPECIAL PROGRAM

伝統文化「和の心」を



あさば 静岡県修善寺温泉 社長 浅羽 愛子さん

95年あさば旅館代表取締役社長。静岡県生涯学習審議会審議委員、運輸省観光政策審議会審議委員、日本文化芸術財団評議員などを歴任。現在、日本の観光を考える100人委員会委員、静岡県文化財団評議員などを務める

お客様を「選ぶ」時代に 宿は日本文化を発信する場

サービス内容も変わってきている。例えば浅羽の旅館には、6年くらい前、ある旅行業者から来たクレームが、女将がきちんとあててくれた。『あさば』は能舞台があるからといって女将はいさづに出来ない。頭が高い。『あさば』は2日目の料金の中に女将のあいさつ料は入っていません。と手紙を出してあげて」と話して笑い話にしたことがありました。

——女将の、一人ひとりの顧客への対応、要するに力が必要となる。浅羽 浅羽でも、私そなたなりに面倒くさく考えん。時間がある限りお会いして、いざいざいませ」と笑顔で

普通のこと 当たり前のことほど 難しいことはない。浅羽 全くだ。普通のこととして、お客様に言われたことは一生懸命に努めてきた。これしかないですね。整理整頓とか、破損しているところを直して、庭もきちんと掃除。季節の軸とお花もきちんと。当たり前前なんですけれども、これがなかなか難しい。浅羽 当たり前。普通のことくらい

——昔はこだわりの宿に中高年の係を指す客も多かったが、いまはどうか。浅羽 うちも、お部屋の指名もありませんが、係の指名というの結構あります。ということも、そういう人たちがいかに役に立っているかという、貢献しているかということ。ただ、パランスの問題で、そういう人たちばかりではダメで、ですから新入社員もいつも探って、ミックスした感じのサービスをしています。お客様に合わせた対応の係を決めています。

——若い人の場合、「研修中」などの札を付けて対応する。お客様は「若いのに偉いね」と声をかけて下さいます。ただ、「気が利かないわね」とおっしゃる方もいます。お客様に対するサービスは、同じお客様でも一緒に来る方の組み合わせによって変わります。これは究極の、いつまで経っても解決できない非常に難しい問題です。(14面に続く)



サービス精神、経営者としてのあり方を語る3氏(東京・紀尾井町の福田家で)

国が行政改革などで組織を減らす方向にあるのに、観光庁設立の動きがあるのは良いことだ。浅羽 それから、観光立国以前に豊屋さん、大玉さんなど職人さんを育てないで、宿の伝統文化を守れませぬ。職人さんにもっと陽が当たるようにしてはならないと思います。例えば料理でもヨーロッパ、フランスやイタリアンなどの料理人は本当に陽が当たっています。それに比べて日本はどうでしょうか。日本料理の美しさや、職人さんにもっと陽が当たってほしいですね。

——職人さんがおじいさんになってきています。援助があればいいというものでなく、支えていく仕組みが必要ではないでしょうか。浅羽 フレンチやイタリアンの料理人は、彼らが主役になれるくらいですから、労働条件などを含めて陽が当たるようになってほしいです。

——料理人も勉強会をして、10年くらい料理の幅が広がったんですね。1軒の旅館でどうこうというのではなく、忙しいところは応援に行くようになったり、パーティーなどがあつた時には、70人くらいで集まって一緒に料理を作っているようにもなっています。料理人ももっと勉強してきてほしいです。専門学校在学からパティシエになるまで、なかなか日本料理の世界に入らないのが現状です。旅館に入ってもらえることも必要かと思えます。

新春特別鼎談 3人のエキスパートが語る 日本料理の職人たちにももっと陽を当てよう

MITSUBISHI Changes for the Better. ビル設備も、リースの手が あります。ビルまるごとリース

LION 衛生管理は、フードサービスの基本です。キレイキレイ 除菌&漂白

観光立国 変化への挑戦

伝統文化「和の心」をもう一度見直そう

3人のエキスパートが語る(新春特別鼎談) 13面から続く

できること
できないことを
しっかりと伝える

顧客の嗜好はどのように把握するのかが重要です。金額も事前に嗜好を...

浅羽 予約を承った時点で嗜好を...

桑野 いまは「ユニバーサルツー...

浅羽 このごときは経験者へを持...

桑野 明日はなつてしまつても...

浅羽 外国のお客さまは、皆さん...

桑野 私どもでも予約の際に納得...



「日本旅館は地域の文化を伝える大切な役割がある」と各氏

いっせいで、海外の人はクレームなどの前に、自分の好みははっきりして...

浅羽 選んだら、それを楽しむ力を...

桑野 先ほどの話ではないですが、...

浅羽 旅館はサロンであり、カル...

桑野 本物のカルチャーセンター...

浅羽 旅館は単に温泉や料理が素...

桑野 私たちが変わらなう一度女将...

浅羽 私は大変とは思いますが、...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

「旅館イコールジャパン」 浅羽さん
来世でも「女将」やりたい 齋藤さん
旅館は大人が楽しめる場所 桑野さん

いっせいで、海外の人はクレームなどの前に、自分の好みははっきりして...

浅羽 選んだら、それを楽しむ力を...

桑野 先ほどの話ではないですが、...

浅羽 旅館はサロンであり、カル...

桑野 本物のカルチャーセンター...

浅羽 旅館は単に温泉や料理が素...

桑野 私たちが変わらなう一度女将...

浅羽 私は大変とは思いますが、...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

浅羽 私には40歳のときに海右衛門...

桑野 私には40歳のときに海右衛門...

Advertisement for JTB Travel Insurance. It features a list of insurance services including disaster, travel, and liability insurance. A central illustration shows a woman in a business suit, likely a JTB representative, with various icons representing different types of incidents covered by the insurance. The text emphasizes the wide compensation and service provided by JTB Travel Insurance.