旅館ホテル・施設・団体

10年は「再起再興の時代」

リョケン「九重」でセミナー開く

コンサルタントのリョケンは12月15、16日、静岡県浜名湖かんざんじ温泉のホテル九重で09年2回目、通算143回目の旅館大学セミナーを開いた。リョケンが年末恒例の明年の経営指針を発表。それによると、10年は「再起再興の時代」として、同年の旅館経営には「自館の社是・経営理念を明確にすること」「何をなすべきか再確認すること（選択と集中、強調と省略、身近な一番を目指す）」などが必要と説いた。

全国の旅館経営者ら200人が聴講。発表では同社の桑原孝夫会長、木村臣男社長らが、「どんな優良企業でも自己変革を怠れば没落する『今、必要なことは、創業時の熱い思い』などと指摘。また、顧客を創造する2つの方法としてイノベーションとマーケティングを挙げ、それぞれの具体的な方策を述べた。

また、会場となったホテル九重を運営する遠鉄観光開発の経営戦略を、同社の堀田隆壽社長らが講演した。同社では建て替えが求められていた同社運営の遠鉄ホテルエンパイアについて、旅行市場の変化に対応して近距離や個人客をターゲットとした新しいコンセプトのホテルとしてリニューアル。「ホテルウェルシーズン浜名湖」として09年6月にオープンさせた。講演では一連の増改築投資について詳細を述べた。

次回のセミナーは4月13、14日、岐阜県飛騨高山温泉の高山グリーンホテルで行う。

10年のキーワードを発表したセミナー

新宿から直行バス
宿泊客限定で設定
白骨温泉・乗鞍高原

白骨温泉旅館組合、のりくら観光協会（長野県松本市）は、東京の新宿駅と白骨温泉間の直行バスを1月9日から4月10日までの土、日曜日に運行する。白骨温泉と乗鞍高原の宿泊者限定。

土曜日に新宿駅、日曜日に白骨温泉をいずれも午前11時発。所要時間約5時間。料金は宿泊代とセットで設定。要予約で、予約は宿泊施設へ直接連絡する。

このほか新宿駅～松本駅の高速バスと松本電鉄の電車、バスが付いた白骨温泉、乗鞍高原行きプランを4月22日までの毎日設定。往復8千円。

会場には、県内7地区（城崎、湯村、宝塚、有馬、神戸、淡路島、姫路・赤穂）の自慢の食である神戸牛ステーキ、松葉ガニ、穴子素麺、ふぐてっちりなどが並んだ。各地区代表者らによる観光情報PRや特産品の当たる抽選会、城崎温泉若旦那の会によるカニの競りなどが行われた。

訂正　1月1日号13面のコラム「IKGの旅館経営再生塾」で、連載番号が第259回とあるのは第258回の誤りでした。

5室だけの海辺のヴィラ

淡路島・ホテルニューアワジ
新しい宿泊施設オープン

ホテルニューアワジ（兵庫県淡路島洲本温泉、木下紘一社長）は、09年10月に上質な滞在を提供するワンランク上の宿泊施設「ヴィラ海の庭　楽園」を同ホテル敷地内波打ち際にオープンした。

「ヴィラ海の庭　楽園」は5室のみ。150平方㍍以上の専有面積を誇る広々とした空間や専用ウッドテラス、リビングルーム、部屋に付いた大きな露天風呂などぜいたくな空間の中で我が家のように過ごせるのが特徴。各客室の総面積は、154・3平方㍍から182・4平方㍍。すべての客室に専用テラス、和室、ツインルーム、リビングルーム、露天風呂付ウッドテラス、坪庭が配されている。

101号室「和楽」は、15帖ある広い畳の和室が印象的。夫婦の記念旅行から3世代家族の旅行など、家族団らんの休日が過ごせる。段差が少ないなどバリアフリー対応となっている。105号室「海楽」も同様にバリアフリー対応となっている。

夕食は漁場直送の魚介類や、淡路島の大地の恵みをふんだんに使用した会席料理を部屋食でゆっくりと食べられる。

海辺のプライベートテラス

元気回復へキャンペーン

兵庫県の4旅連支部
「食」をテーマに旅行会社へPR

あいさつする奥田眞・大会委員長（トップツアー旅ホ連兵庫支部長、右から2人目）

大手旅行会社4社（JTB、近畿日本ツーリスト、日本旅行、トップツアー）の協定旅館ホテル連盟4兵庫支部が合同で、関西地区の旅行会社を対象に「兵庫食の祭典（4旅ホ連合同PRキャンペーン）」を12月17日、大阪市北区のホテル阪急インターナショナルで開催した。兵庫県元気回復事業の一環。新型インフルエンザの影響を受けた兵庫県の元気を回復しようと、「食」をテーマに兵庫の最新の観光情報のPRを行った。4旅ホ連と旅行会社が協力して実施する珍しい試み。旅行会社、県内の観光関係者など422人が参加した。

冒頭、奥田眞・トップツアー旅ホ連兵庫支部長（月光園鴻朧館）、西村肇・JTB旅ホ連兵庫支部長（西村屋）、梶木剛・日旅連兵庫支部長（中の坊瑞苑）、成世邦俊・近旅連兵庫支部長（銀波荘）が登壇。大会委員長の奥田トップツアー旅ホ連兵庫支部長が「（関西地区から）みなさんの送客は我々4旅連の5割以上を占める大きなマーケット。厳しい経済環境のなか、旅行業界、宿泊業界がともに日本のオールー観光という意味で頑張っていきたい」とあいさつした。

続いて、井戸敏三・兵庫県知事は「新型インフルエンザの影響で後半苦戦した『あいたい兵庫デスティネーションキャンペーン』は、参加の旅行会社の皆さんのおかげで対前年99・9%。引き続き行った『やっぱり、ひょうごキャンペーン』は対前年を大きく超えることができた。また、兵庫DCでは、新しい企画や地域資源の開発ができた。広域観光が進むなか、宿泊の拠点としての兵庫県をこれからもお願いしたい」と参加者に協力を求めた。

全旅連から

このコーナーは組合と会員旅館を結ぶものです。お知らせなどにご利用下さい。

県に助成金要請

沖縄県旅組　県民1泊運動などに

沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合（宮里一郎理事長）は沖縄県に対し、①景気低迷による県民1人1泊運動への助成金5千万円②県内観光関連業界を助成する観光振興券の企画実施にかかわる助成金1億円――の支援要請を行う。

景気低迷と新型インフルエンザの発生で観光客の減少が続いており、宿泊業界の稼働率低下と宿泊料金のダンピング販売で、業界従事者の雇用継続も困難になりつつあり、県民1人1泊運動で状況の改善を図ることが狙い。1万人の県民に「ホテル利用割引券」を無償配布するために5千万円の予算化を求める。予算に対して4倍の効果を見込む。

一方、県内宿泊施設の稼働率低下とダンピング販売で、取引関係にある観光関連業界の経営もかつてない厳しい環境にあり、県内観光関連業界を助成するため「観光振興券」の発行を企画。1億円の助成金の予算化を要請する。

組合員ホテル20社の4～12月までの前年比売上減少金額は14億円に達しており、持ち直しの兆しが見えない。

00年には県内企業がホテル利用割引券を大量に購入して危機を乗り切った経験があるが、今回の世界同時不況は県内企業にも大きく影響しており沖縄県に助成を求める。

組合は09年年初から独自に県民1人1泊運動を展開しており、ホテル利用割引券の販売実績は12月1日までに約1800万円となっている。

※お断り　今週の「よその旅館ホテル」は休みました。また、今週掲載予定の全国修学旅行研究協会調査「新型インフルエンザ発症に伴う修学旅行の対応」は後日掲載します。

人に優しい地域づくりをめざして ㉒

全旅連第12回
人に優しい地域の宿づくり賞

土肥温泉旅館協同組合（努力賞）

銀河バスツアー・in土肥

静岡県西伊豆の土肥温泉旅館協同組合は、夜の星空と富士山を眺めるバスツアーを企画し、観光客から好評を博している。

温泉地の宿泊客が夕食後、旅館の外で共同で参加できるイベントをと企画した。

標高980㍍、温泉地近くの達磨山の頂上で星空と富士の絶景を、往復20分のバスでのドライブとともに楽しんでもらう企画。

走行する西伊豆スカイラインは平成20年に起きた道路陥没災害時にう回路として利用されたが、利用客がさほど長い道のりと感じなかったことや、もともと地元で夜空がきれいと有名だったことがツアー発案のきっかけという。

ツアーは星を眺めるだけのものから、専門家による星座の説明を加えるなど工夫している。

また、札幌からのツアー受け入れも行うなど、事業が発展した。

頂上での見学時間20分。天候がよい日は〝370度〟の満天の星空と夜富士がくっきり見えるという。

星空をより理解してもらうために専門家の説明を取り入れたが、今後は専門家から組合青年部による説明中心に変更。青年部員が星空の知識を勉強するという。

この欄は全国旅館生活衛生同業組合連合会主催の第12回「人に優しい地域の宿づくり賞」（厚生労働省後援）にエントリーし、各賞を受賞した、すべ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。

IKGの旅館経営再生塾 第259回

業務スタンダード重視の運営をめざす

スタッフの技量が人によって差があるのはあたりまえだ。とりわけ旅館で目立つのは、人的サービスのレベル差である。

ネット系の口コミサイトを見ると、同じ旅館でも、接待をほめているコメントと逆にクレームとなっているものがある。

それは現場でもわかっていて、Aさんは人当たりがいいが、Bさんは雑だという声があがる。女将が何回注意しても直らないので、いつも困っているというような話である。

顧客から見れば、たまたま担当がAさんになればラッキーだが、Bさんの場合は不愉快な思いをする確率は高い。

でも様々な理由から、Bさんの問題可決を図れないまま引きずっているケースが多い。

実はこのような現象については、何もサービス部門に限ったことではなく、すべての部門に存在する。そして何らかの形で顧客に影響を与えている。それがその旅館のグレードに直結しているのである。

今、旅館の品質を上げる有効な手段は、業務ごとのスタンダードを確定し、それがいつも皆できるように教育訓練を実施することだ。そしてそれができないスタッフには配置転換をはじめとした対応をすることを、あらかじめルール化することである。

日常が何となく回っているからという理由で、オペレーションの現状をチェックしていない旅館が非常に多い。昔決めたであろう手順を、何の疑問もなく続けている危険性に早く気づくことである。このきっかけは、口コミサイト等の顧客の声であがったクレームや要望事項を活用することが有効だ。

個人客が釈然としないことは、オペレーションに何らかのひずみが生じていると思ってよい。だが、現場に対して口頭で注意をするだけでは、いつまでたっても解決はしない。

まず、問題となったオペレーションの現状をよく見ることだ。その結果、なるほどこれが原因だったのかというものが必ず見えてくる。そこで目指すべきオペレーションを確定し、現実とのギャップをいかにして埋めていくかを決めていく。それを全力でスピーディに変えていくことである。

今、求められているスタンダードの構築と、その実現が、顧客から選ばれる旅館になるための確実な道である。（飯島綜研代表取締役社長・孫田猛―http://ik-g.jp magota@ik-g.jp）

謹賀新年　平成22年 元旦

温泉の女神170年の恋
―お客さまに夢中です―
170th Anniversary 2010～2011

露天風呂「さるあみの湯」
かむろみの郷／穴原温泉
匠のこころ
吉川屋
YOSHIKAWAYA
〒960-0282　福島市飯坂町湯野字新湯6
TEL.024(542)2226(代)
FAX.024(542)3604
ホームページ・http://www.yosikawaya.com
携帯サイト　・http://www.yosikawaya.com/k/
迎春
吉川屋は天保12年の創業より多くの皆様に支えられ、今年の4月から170周年の記念の年になります。
これからもお客様に愛される旅館になれます様努力してまいります。
どうぞ末永くご愛顧のほど、よろしくお願い申し上げます。

世界の広重と天童で出会う
浮世絵専門美術館

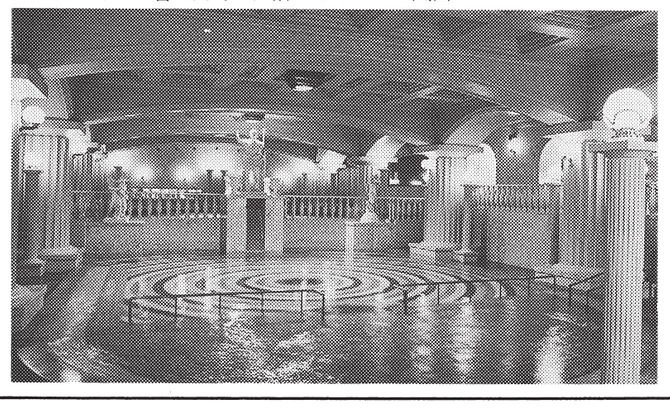
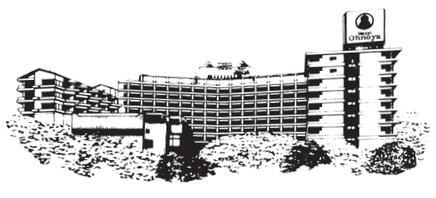
広重美術館
HIROSHIGE MUSEUM OF ART
山形県天童市鎌田本町1-2-1
023-654-6555
≪滝の湯より徒歩2分≫

山形県/天童温泉

ほほえみの宿
滝の湯
TAKINOYU HOTEL
ISO14001認証取得
http://www.takinoyu.com/

滝の湯の新たなおもてなしをお楽しみ下さい。

温泉露天風呂付客室
023-654-2211
〒994-0025　山形県天童市鎌田本町1-1-30

あたたかな　心に残る　おもてなし
優雅な雰囲気の中に満々とお湯をたたえたローマ風呂。その大きさ、美しさ、心地良さに感動します。併設の打たせ湯、寝湯、ボディシャワー、サウナ、飲泉でヘルシーなクア体験も満喫できます。
湯快な旅の思い出をどうぞ。
☆花の風呂、家族風呂、海の見える露天風呂、プール
▼250坪 300名が同時に入浴できるローマ風呂

あわただしい毎日を忘れて、ゆったりとすごす時間の贅沢。相模湾の海の碧さや夜景の煌きが、大きなやすらぎを演出します。広々とした客室から熱海湾に出入りする遊覧船を眺めながら、旅先での語らいをお楽しみください。また新鮮な海山の幸の味わいもお楽しみください。

熱海温泉・ローマ風呂
ホテル大野屋
熱海市和田浜南町3番9号　TEL 0557(82)1111
FAX 0557(83)0026
http://www.hotel-ohnoya.co.jp

協力会のメンバーにご参加を!!

会員への特典
●特殊レポート（KKS）提供
江口レポートに定評があります。
●法律相談（電話）の利用
●有力地方紙20社の観光関連記事の解説
●経営に必要な資料の提供
●新聞紙上に記事の優先利用
会費
年間157,500円（税込）。半3段（タテ10.3cm・ヨコ19.1cm）のスペース広告（正価126,000円・税込）を年2回、適時に掲載します。

週刊『観光経済新聞』では――。本誌の報道事業に理解を示していただける経営者の方々に社友としてメンバーになっていただくシステムです。
株式会社
観光経済新聞社
本社
東京都台東区池之端2の1　DSビル
申込み、問い合わせは本社社長室まで
※詳細に関するパンフレットをお送りします。
☎03-3827-9800(代)