観光立国実現は地方から推進を

ために

―若女将が語る 現実と課題―

日本の伝統文化を伝承する存在である温泉旅館・ホテルと女将。今後の旅館・ホテル、女将のありようを占うべく、次世代を担っていく若女将ら５人にお集まりいただき、１人の女性としてまた若女将としての悩みや思いなどを語ってもらった。司会は本社編集部、小林茉莉（本社第２会議室で）。

生の声、感想を大事に 木村 武田
旅館は意見集約の場

――初めにそれぞれの宿の紹介をお願いします。

村田　茨城県の最北端、福島県との県境の海岸沿い位置する五浦（いづら）温泉にあります。一時期日本美術院があったこともあり、近代日本画の黎明の地としても知られていますし、とても質の良い温泉もあります。旅館は数寄屋造りの本館と太平洋を望む断崖の上に立つコンクリート造りの別館があり、客室は合計で90室ほどです。

武田　当館は千葉県の房総半島にあります。村田さんの宿と同じく東京から2時間弱ほどの場所にあり、南房総国定公園の中、松林に囲まれた、太平洋を望む和風旅館です。部屋数は約60室です。宿から歩いて3分のところに水族館の「鴨川シーワールド」がありますので、学校に入る前の小さいお子さんを連れた3世代家族での旅行スタイルが多いように思います。10年前に温泉が出るようになり、私どもの施設では自噴の天然温泉です。

奥村　私のところは京都の西、湯の花温泉にありまして「京の奥座敷」と言われています。部屋の数は56室。お客さまは年配の方はじめ幅広い層の方に来ていただいていますが、最近は卒業旅行に外国に行く代わりにちょっと贅沢に温泉に行ってみようという若い方が特に多く来て下さいます。あと国際化も進んでいます。とにかく今はいろんなお客さまの層やニーズがありますので、どのお客さまもちゅうちょせず受け入れるスタンスでやっています。

木村　三重県の志摩市、渡鹿野島という離れ島にありまして、本館の福寿荘の客室数は63室です。その隣に、21室すべてが露天風呂付き客室の別館「はいふう」があります。福寿荘は夏場は海水浴で来られた家族連れ、個人客が中心です。それ以外の時期は団体のお客さまもいらっしゃいますし、老人会の方が昼食会などで見えたりもします。はいふうの方は、「ホテル旅館」という形のモダンな雰囲気で売っています。比較的若い方向けの施設なので、年齢層の若いご夫婦やカップルの方を中心に利用いただいています。

宇田　伊豆半島の真ん中、修善寺温泉から車で20分ほど進んだ、静岡県の湯ヶ島温泉にあります。東京からは車で2時間ほど、電車の場合も修善寺まで2時間、そこからバスで30分程度です。部屋数は25室ほどでワサビで有名な天城山のふところの渓谷沿いにあり、古くから文豪の方などにお泊りいただいています。客層は幅広いですが、伊豆の中では比較的熟年層やカップルの方々にお泊まりいただいております。宿の売りは地産地消のフルコースや日本一の巨石風呂です。石川さゆり「天城越え」の作詩、作曲宿でもあります。

村田さん

やりがいを感じるとき

――今の立場に立たれるようになった経緯をお聞かせください。

村田　私は航空会社の国際線乗務をしていた当時、ご縁があって嫁いでまいりました。お見合いだったので、女将の仕事をすることは最初から分かっていましたし、独身時代の接客業を通して、もともと人のために何かをすることや喜んでもらうことに喜びを感じていましたので、旅館に入るまであまり不安もなくおりました。

ただやはり入ってから悩んだことはあります。嫁いだ時は20代の半ばでしたので、当時は、自分の親や親以上の年代の社員が大半、特に一番かかわる仲居さんたちが皆そういった年代でした。嫁いだ時から私は割とすんなりなじむことができ、トラブルもなく大変かわいがってもらいました。ただ主人が生まれた時から仕事をしているようなベテランの社員に対して、いろいろ仕事が分かってくるまでの間は何も言えませんでしたので、気になる身だしなみや接客態度を注意したり、「大変でもここはお客さまのために、もうひと手間をかけて差し上げましょう」などと提案したりもできず溜めこんでしまい、言えない自分にさらに自己嫌悪するという辛い時期がありました。「共に汗を流しながら、お客さまに喜んでいただく」という喜びを当時の社員と共有できずにいた苦しみもあります。当時の私の勇気や工夫のなさ、未熟さは、今でも反省、後悔していることです。

――武田さんは宿にお生まれになったわけですよね。

武田　はい、家付き娘で（笑）。旅館の子の場合は、家と旅館が隣とか、中に家があったりして接客業を身近に感じて育つ方が多いように感じるのですが、私の場合は旅館が家から少し離れていましたし、子どもの頃に旅館の仕事を手伝うようなことも全くなかったので、自分が接客業に向いていると思うこともなく育ちました。ただ、家が旅館業であることは小さい時から分かっていたので、「自分が継ぐんだ」ということは周囲に無意識のうちに言っていたようなんです（笑）。大学を出てしばらくしてから、旅館の娘ということを言わないという条件で伊豆のいなとり荘さんに1年ほどお世話になりました。初めは旅館での仕事へのやる気もなく、かなりの「スロースターター」でした。ただその時にいなとり荘の村木社長と女将さんが、旅館業はものすごくいい仕事だということをさまざまな機会にたくさんお話し下さったんです。それまでは正直、旅館をやっている自分の家について、「母が疲れて帰ってきて、機嫌が悪い家」という感じが強くて、「こういう家庭になるのはいやだな」という思いと、「やんなきゃ」という思い、その相反する気持ちを持っていました。でも、お客さまからお金をいただいた上に「ありがとう」と言っていただけることや、ものがあふれている今の時代は楽しい思いや体験をしたいという方が気に入っていただければ何度でもお買い求めいただけるということ、そういった商売はなかなかないんじゃないかということをお話いただいて、なるほどと思いまして。それで旅館に入って前向きにやっていこうという思いが生まれ、今の仕事につながっています。

奥村さん

武田さん

奥村　私は娘なのですが、旅館を継ぐとか継がないとかいうことは何も意識したことはないし、今もしていません（笑）。でも、物心ついたときから家が旅館でしたし、いろんな人が働いている旅館、そしてそこで働くたくさんの人と何年も接してきて、自然と今のように働くようになりました。私は最初から自分のところで、事務所や予約の担当や、仲居さんなど一通りさせてもらいました。母である女将からは他の従業員に対して女将の娘だとかは一切言われず、いきなり奥村純子として名札を付けて入れという感じでしたね（笑）。もちろん娘ということを知っている人も何人かはいました。その期間は、洗い場のおばちゃんからちょっと意地悪をされたりなどして、「おお、ここではこの人が強いんだなあ」などということも分かりました。女将に対しては初めて「意地が悪いなあ。なんでこういうことをするんだろう」などと思っていたところもあるんですが、自立するといった意味では、女将から何も教えてもらわずに自分で人とかかわって学べたことは良かったと思っています。

しばらくしてからいきなり女将から、「着物着て今日からお座敷に出ていいから」と。

――木村さんは嫁いでいらしたそうですね。

木村　私はもともと福岡の出身なのですが、大阪である大手の旅行会社に勤めておりまして、その時に同じ職場で働いていた今の夫と知り合い、結婚したことから旅館に入りました。それまでの仕事上、旅館・ホテルについて知ってはいましたが、それでもやはりドラマなどに出てくるような「壮絶なバトル」のイメージ、仲居さんや女将さんの厳しい世界のイメージしかなくて、不安がなかったと言えばうそになると思います。ですが実際は、想像していたようなことやトラブルなどもありませんでした。夫の母も、女将とはいえ経理など裏方中心で、女将として表に出てはいませんでしたので、いわゆる「女将」とはちょっと違っていました。またちょうど旅館に入った時期にはいふうができて、私たち夫婦は福寿荘ではなくはいふうを全面的に担当することになったので、親世代と直接ぶつかり合うような「接点」が比較的少ないというのはあるかもしれません。

宇田　私は旅館の娘に生まれました。小さいころからその輪の中で育ってきました。私どもは、大女将と女将、私がおりまして、大女将である祖母は中で雑務をして、表に出るのは女将である母です。弟もいますので、私はあまり旅館を継ぐとか女将とかというのを意識したことはなかったんです。本当は大学を出て船乗りになりたかったんですけれどもね（笑）。家に戻ってきまして、一通り仲居の仕事やフロントの業務を経験しました。その間に、お客さまからありがとうと感謝されることがとてもうれしく感じられるようになって、結果、結婚後も旅館で働いています。

――若女将としてのやりがいは。

木村　第一線に立って、お客さまの感想を聞いたり、目線で感じたりすることが大事だと思っています。私は旅館では若女将とは出さずに他の社員と同じ制服を着て接客をしているので、お客さまからも気取らない意見やお礼の声が聞ける、もちろんお叱りなども受けますが、そういうことを大事にしたいんです。以前旅行会社に勤めていた時は、お客さまがみえたその時の様子しか分からないわけですが、旅館の場合は長い時間、チェックインの時からチェックアウトの時までお客さまと何回もお目にかかれるので、表情が変わっていったりする様子や「何があるんだろうな」というのも分かります。チェックインの時、不機嫌でいらした方がチェックアウトの時に非常に表情が良くなっていたりする。旅館にいる間に癒されて帰られるのが、言葉ではなくて、お客さまの表情や雰囲気で分かるわけです。それは旅館だからこそと思います。特に、料金も高額になり、お客さまの人数も増える繁忙期にスタッフが一丸となってお客さまにいいおもてなしをし、大きなクレームもなく無事にお客さまが帰られた時は、スタッフ全員で得られた達成感がありますね。いいチームメイトと最高のプレーができたような気分です。私1人の力では限界がありますから、周囲の皆に感謝し続けることが大切だと思って言葉にして伝えようと努力しています。

武田　私の場合、若女将としてサービスの前線に立つことよりは社長と一緒に仕事をする時間が多いので少し違うかもしれませんが、旅館はお客さまの意見、やニーズを集約して、地域の魅力づくりに貢献できるところだと思うのです。地域の人は、お客さまニーズと少しずれていたり、PR力が不足していたりする点があります。そこで旅館からお客さまニーズを集約して、イベントを企画したり、旅館を使ってPRしたりすることが大切だと思っています。うちの旅館をうまく利用して地域活性につなげていきたいです。

米飯主食文化を世界へ
WE LOVE RICE SUZUMO
こだわりの宿
私が作りました。
寿司メニューの充実で集客力アップ！
旬の食材や名産品を使ったこだわりの寿司メニュー作り。究極のふんわりシャリ玉が、新鮮なネタの味と旨みをより一層、引き立てます！

第39回国際ホテル・レストランショー(HOTERES JAPAN)に出展。2月22日（火）～25日（金）東京ビッグサイト ブースNo.3-U05
スズモの米飯加工ロボットのすべてを会場にて実際にお確かめ下さい。お問い合わせ・チケットのご請求はフリーダイヤルで。
鈴茂器工株式會社　お問い合わせフリーダイヤル 受付／月～金 9:15～17:00　0120-599-333　ショールームへぜひお越し下さい。
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

おかげさまで創立35周年
1976年創立 財団法人日本ホテル教育センター

(新)2011年度発足 35周年記念事業
MICE塾
・MICE（宴集会の4つの形式）受注と収益アップのノウハウを学ぶ
・対象者
ホテル旅館、関連企業・団体、自治体等のMICE・宴集会・営業担当者
・2011年5月開講
授業は、5月～3月、年間17回（月2回金曜の午後半日の通学）
・業界屈指の講師陣、およびビジネスに繋がるネットワーキング

(新)2011年度発足 35周年記念事業
和食検定
・目的は、①和食文化の正しい理解と継承、②日本古来のおもてなしを中心とした業界人のレベルアップ、③日本文化の魅力を国内外に発信できる人材の育成
・基本レベル1級・2級、実務レベル1級・2級の4レベル
・学校教育、企業内教育、自己啓発にご活用ください
・2011年10月第1回試験実施（予定）

(新)2011年度発足 35周年記念事業
懸賞論文コンテスト
・2011年に、観光庁の政策を教育事業を通じてサポートするために、「観光立国学生論文コンテスト　日本を元気にしよう！（仮称）」を実施
・対象者
観光専攻の大学、短大、専門学校に在籍する学生
・スケジュール
決定次第、財団ホームページに掲載します

ホテル産業経営塾
・新世紀のホテル経営者・後継者育成を目指すビジネススクール
・対象者
経営の中枢で活躍し、次世代を担うホテルおよび関連業界の管理職
・2011年5月開講
授業は、5月～3月、年間17回（月2回金曜の午後半日の通学）
・最先端の講師陣、および業界人との交流促進

ホテルビジネス実務検定試験
・目的は、①体系的な実務知識の習得、②学習目標の設定と到達度の把握
・ベーシックレベル1級・2級、マネジメントレベル1級・2級の4レベル
・学校教育、企業内教育、自己啓発にご活用ください。
・毎年3月と11月に実施し、年間約2500名/年の学生、業界人が受験

基礎教育テキスト
・ホテル実務テキスト
サービスから経営まで、ホテル業務を体系的に網羅した36種類のテキスト
・基本シリーズ教材
ホテル関連のテーマを国際文化比較の視点から捉えた6種類の教材（書店販売）
・学校での教育、また企業内教育研修にご活用ください

お問い合せ：164-0003 東京都中野区東中野3-15-14　Tel：03-3367-5663　Fax：03-3362-5940 URL：www.jec-jp.org
財団法人日本ホテル教育センター 事業部：根木、藤原、村瀬、菊池