観光立国の実現は、地方（地域）から

# 観光・旅館の力で人々に癒しを

**2011年は旅館業界にとって想定外の出来事が起こった。3月11日発生した東日本大震災と津波、そして東京電力福島第1原子力発電所の事故だ。宿泊キャンセル、計画停電、旅行の自粛ムード…。旅館を取り巻く環境は大きく変わり、忘れられない1年となった。景気回復の動きも鈍く、先行きの見通しは不透明だが、負けてはいられない。〝元気印〟の経営トップ5氏にお集まりいただき、激動の11年を振り返るとともに、12年の業界を展望していただいた。司会は編集長・内井高弘。**

（観光経済新聞社会議室で）

## 地域とともに生きる わが施設

――皆さんの施設についてうかがいたい。

岡崎　山形県の蔵王温泉にある。彌平治という古くさい名前で分かる通り（笑）、代々受け継がれてきた旅館で、11年で創業295年になる。蔵王は山の中にあるため、湯治場的な色合いが濃かったが、スキー場が整備されてからはスキーと温泉で有名になり、全国ブランドとなった。

深山荘高見屋以外に蔵王に4つの旅館、庄内地方に小さなイタリア料理店を併設したオーベルジュ、そして11年9月にはあつみ温泉に旅館をオープンし、計7軒の宿泊施設と歴史と文化の美術館を運営している。総客室数は約270室。宿泊単価は平均で1万2千円。高級志向に対応するため1軒は2万5千～3万円に設定。すべての価格帯で満足いただけるサービスを目標としている。

根本　栃木県日光市で日光千姫物語のほか4軒と、指定管理形式の施設1軒を経営、計5軒を展開している。総客室数は140室程度だ。また、第2種の免許を取得しており、着地型旅行を手がけている。ツアーも順調に推移している。

5軒はいずれもコンセプトが異なり、5千円から3～4万円の部屋を希望するお客様まで幅広く受け入れられるようになっている。リピーター率が比較的高く、そこそこ満足はいただいているのではと思う。また、強みをあげるとすれば、修学旅行生のシェアが多いということだろうか。

藤本　高知市内で城西館という旅館を経営している。明治7年創業で、地元では歴史のある旅館だと思う。客室数は約70室で、和室主体の造りとなっている。市内には温泉がなく、皆さんのように温泉場的な雰囲気がないのがネックといえばネックだ。

土地柄、お客様も地元の方が多く、ブライダルや宴会などで利用していただいており、売り上げの半分を占めている。安定していると言えなくもない。

「社会に必要とされる会社になる」をスローガンに掲げ、社員には「叱られて感謝、褒められて反省。何事にも謙虚であれ」と言っている。この商売、何より素直が一番（笑）。

波木　根本さんと同じ日光市ですが、鬼怒川温泉で鬼怒川グランドホテル夢の季という旅館を経営しています。鬼怒川・川治温泉はかつては団体客向けの旅館が多く、現在は大小合わせて約100軒近く宿泊施設があります。当館は客室数100室で中規模施設という位置づけです。ご承知のように団体旅行が減っており、軸足を個人客に移しつつあります。お客様とのコミュニケーションを大切にし、「上質なおもてなし」を心がけています。

当館には女将はいません。その代わりと言っては何ですが、「全社員が女将の心を持ってお客様に接しよう」という気構えでやっています。私は鬼怒川・川治温泉観光協会の訪日外国人誘致委員長を務めており、インバウンドの仕事で館を留守にすることも多いため、女将業ができないということも理由の1つです（笑）。地域社会の中で「夢の季があって良かった」と言われるよう日々頑張っています。平均宿泊単価は1万5千円です。

萬谷　石川県の山代温泉で、瑠璃光と葉渡莉という2軒の旅館を経営している。瑠璃光の前身は山代グランドホテルで、瑠璃光の名で営業を始めて、11年でちょうど20年になる。葉渡莉（旧よろづや）は12年に15周年を迎える。

以前は、山代温泉は歓楽型観光地といわれ、経済成長を背景に、団体客を中心にして急速に栄えた。ピーク時には年間170万人の客が訪れていたが、バブル崩壊後、様相は一変した。夢の季さん同様に、当館も個人化対応を急いでいる。瑠璃光は女性客に焦点をあて「和風モダン」や「新日本の宿」「洗練されたテイスト」、葉渡莉は「木のぬくもり」「葉のやさしさ」をコンセプトに訴求している。瑠璃光は約100室、葉渡莉は約50室の規模で、宿泊単価はそれぞれ1万7千円、1万5千円だ。

藤本氏

## 地元客に支えられて営業 震災で6月までは不振 影響の大きさに驚き

## 震災、その時その後

――東日本大震災は観光業にも大きな打撃を与えたが、3月11日はどうだったか。

岡崎　スキーシーズンも終盤を迎えていたが、お客様は外国人も含め、トータル400人ほどいた。丸2日間電気がストップしたのが痛かった。お客様を2～3軒に集約し、何とかしのいだ。リフトも止まるなどスキー場としての機能もストップ。また、ガソリンもなく、お客様は帰るに帰れない状況だ。結局、すべてのお客様がお帰りになったのは発生1週間後だった。建物にも被害が出て、補修に2千万～3千万円かかった。

波木氏

## 個人客対応を強化 秋ごろに回復の兆し実感 駐日大使招きツアーを実施

――栃木も相当揺れたと思うが。

根本　当日は旅連の会合があり都内にいたが、震源地は東京だと思った。携帯電話はおそらくつながらないと思い、コンビニでテレフォンカードをあるだけ買い、公衆電話で旅館と連絡をとった。建物、お客様に被害はなくホッとしたのを覚えている。マイカーのお客様が多く、7割の方は帰ったが、3割が残った。ご不便をかけないよう、できることからやった。

波木　私も同じように都内にいました。デパートにいた時に発生し、その際のデパートの対応にとても感心しました。これまで防火対策に力を入れてきましたが、これからは震災時の対応も考える必要があると認識し、早速取り入れました。建物は大浴場のガラスが割れたぐらいで、特に大きな被害はありませんでした。

――山形や栃木は風評被害にも悩まされた。

根本　栃木については、福島第1原発事故の影響を受け、どうしようもなく悲惨な目にあった。千姫物語は2月にリニューアルオープンし、お客様も入っていたが、事故を契機に客足はパタリと止まってしまった。風評払拭へマスコミ対策にも力を入れ、ゴールデンウイーク（GW）はそこそこ埋まったものの、その後はまたガクンと落ち、8月以降にようやく回復の兆しが見え始め、10月までには9割方戻った。とはいえ、先行きは楽観できない。特にインバウンドは全く駄目。影響は今後も続くだろう。

波木　震災直後は燃料も不足がち。3～4月は週末にしか受け入れられない状況でした。GWは戻ったものの、その後はパッとせず、回復の兆しを実感し始めたのは秋ごろでした。

岡崎　震災後はキャンセルも出て、このままでは潰れてしまうと思った。

――自粛ムードが蔓延し、旅行を控える動きが目立った。西日本でもその影響を受けたと聞くが。

藤本　団体のキャンセルが相次ぎ、6月まではガタガタだった。地元客のブライダルについてもキャンセルが出るほどで、正直こんなに影響があるとは思わなかった。3月5日から観光イベント「志国高知　龍馬ふるさと博」が始まり、さあこれからという矢先の震災だった。被害の大きさを考えれば自粛ムードが出てくることも仕方がないが、観光業界にとっては痛手だった。

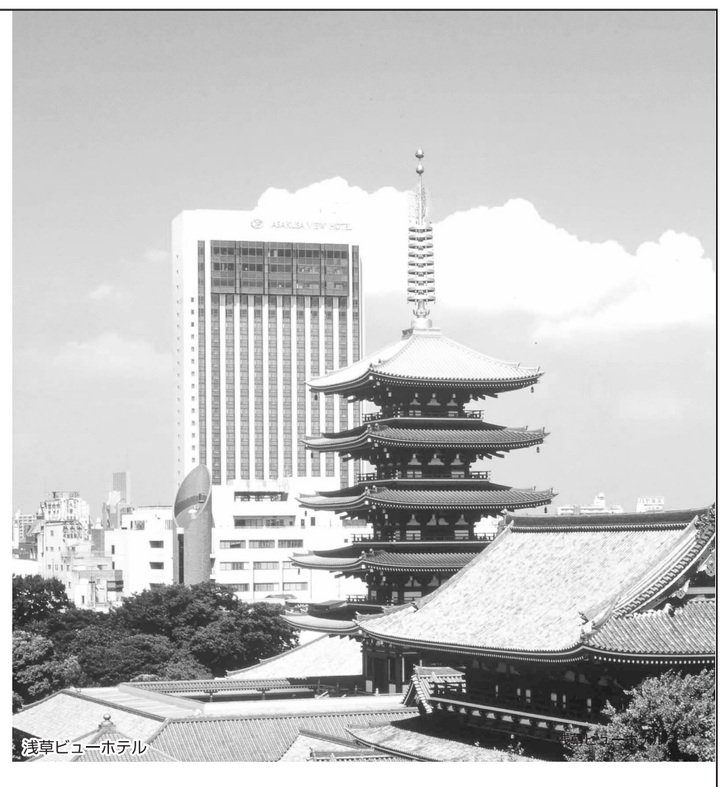
浅草ビューホテルでは客室やレストラン・宴会場から東京スカイツリー®がご覧になれます。

謹賀新年

平成二十四年　元旦

がんばろう！日本。
がんばろう！東北。

くつろぎは、まごころから。
ビューホテルズ


浅草ビューホテル

ビューホテルズは、ただいま16ホテル。
ビューホテルズは、国際規模のシティホテルからリゾートまで、国内に16のチェーンホテルを繰り広げています。各地の魅力を活かしたホテルで、ごゆっくりおくつろぎください。

秋田ビューホテル（秋田県秋田市）　郡山ビューホテル（福島県郡山市）　郡山ビューホテルアネックス（福島県郡山市）　福島ビューホテル（福島県福島市）　平ビューホテル（福島県いわき市）　高崎ビューホテル（群馬県高崎市）　那須高原ホテルビューパレス（栃木県那須郡）　グリーンパール那須（栃木県那須郡）　成田ビューホテル（千葉市成田市）　ホテルプラザ菜の花（千葉市中央区）　ぎょうけい館（千葉県銚子市）　伊良湖ビューホテル（愛知県田原市）　岡山ビューホテル（岡山県岡山市）　ホテルグランビュー沖縄（沖縄県那覇市）　ホテルグランビューガーデン沖縄（沖縄県豊見城市）