

# 「復興」進む福島県いわき市 対応マニュアル作成や情報発信

## 対応マニュアル作成や情報発信

いわき市本温泉など福島県いわき市の官民で、東日本大震災からの復興に向けた新たな取り組みが進んでいる。旅館協同組合は、震災時の行動指針をまとめた「対応マニュアル」を作成。いわき市役所では、農産物や空間の放射線量を公表する「見える課」を開設した。工場見学など「ヘリテージツーリズム」も積極的に進めている。

いわき市本温泉旅館協同組合は、東日本大震災を教訓とし、震災6年7の地盤に対応した独自の「見える課」を開設した。工場見学など「ヘリテージツーリズム」も積極的に進めている。いわき市本温泉旅館協同組合は、東日本大震災を教訓とし、震災6年7の地盤に対応した独自の「見える課」を開設した。工場見学など「ヘリテージツーリズム」も積極的に進めている。

### 本当のサービス・CSとは

田中章俊

## 顕在的要求は応えて当たり前

「お客さまのご要望にお応えする...」。「お客さまのニーズを的確に捉え...」などのキャッチフレーズは過去のもの、時代遅れのサービスではお客さまは満足しては下さらない。店頭や店内に冒頭のキャッチフレーズを掲げてもおなじみの「お客様は神様です」といって、お客様を敬う姿勢は、お客様から見て、むしろ「当たり前」の要求に過ぎない。お客様は、お客様として、お客様を敬う姿勢は、お客様から見て、むしろ「当たり前」の要求に過ぎない。

## 2業種の売り上げ増

### 10月の特定サービス産業 遊園地は3%増加

経済産業省はこのほど、特定サービス産業が前年同月比増加し、10月分の公表した。対個遊園地・テーマパークは3.1%増加した。対全サービス業の売上は、8900万円。16月上高は、遊園地・テーマパークは3.1%増加した。

## シルバーブラスター 登録施設の取り組み

私は館内だけでなく、高齢者の方々に安心してエリア内観光をお楽しみいただける仕組み作りが必要だと思っています。私たちは道後温泉旅館組合で、「以心伝心のおもてなし」という事業に取り組んでおり、車椅子の貸し出しサービスをはじめ、他旅館に宿泊されたお客さまにもトイレやお風呂の貸し出しをするなど、「訪れてよしの温泉郷」道後エリア全体として「以心伝心のおもてなし」を推進しています。



源泉井戸を公開する関係者

### 新しい源泉が湧出

鶴の浜温泉（新潟県上越市）に12月、新しい源泉が湧出した。同温泉は、軒の旅館・ホテル10軒にも使用を始める予定で、地中1200mから湧出した。既に源泉の湧出量が減少しているという。この新しい源泉は、10月1日より、軒の旅館・ホテル10軒にも使用を始める予定で、地中1200mから湧出した。

## よその旅館ホテル

### 三段峡ホテル（広島県）

外国人のお客さまが多いです。「ここ5年くらいオランダから年間200人ほど来られています。オランダ人は、オランダ料理が好きで、オランダ料理がおいしいです。オランダ料理がおいしいです。オランダ料理がおいしいです。」

## よその旅館ホテル

### 福岡山の上Hの運営に参画

ホテル・旅館の運営、再建を手掛けるアゴラ・ホスピタリティーズ（本社東京都港区）は、4月から、福岡山の上Hの運営に参画している。

## Q&A

### 三段峡ホテル（広島県）

外国人のお客さまが多いです。「ここ5年くらいオランダから年間200人ほど来られています。オランダ人は、オランダ料理が好きで、オランダ料理がおいしいです。オランダ料理がおいしいです。オランダ料理がおいしいです。」

## よその旅館ホテル

### 福岡山の上Hの運営に参画

ホテル・旅館の運営、再建を手掛けるアゴラ・ホスピタリティーズ（本社東京都港区）は、4月から、福岡山の上Hの運営に参画している。

## 溪谷に立つ国際派旅館

「新緑の季節が近づいてきました。芽が出る頃です。新緑の季節が近づいてきました。芽が出る頃です。新緑の季節が近づいてきました。芽が出る頃です。」

## JASRAC Connect!

人と音楽をつなぐこと、それがJASRACの役割です。たとえばCDをつくる、コンサートを開く、お店で音楽を流す...そんなとき「音楽を使う人」からお支払いいただくのが「著作権使用料」です。この使用料が、作曲家、作家など「音楽をつくる人」に還元されることで、新しい歌やメロディーが生まれる環境が整えられます。いつまでもみなさんに素敵な音楽が届くよう、JASRACはこれからも人と音楽をつないでいきます。

### JASRAC都倉俊一会長（作曲家）からのメッセージ

東日本大震災で被災された方々のために、JASRACの会長として、また一作曲家としてできることは何か、というのを考えました。そのなかで、この場限りや短期的な復興支援ではなく、私たちが作家がJASRACから年4回受け取る著作権使用料を継続的に寄付する「こころ音プロジェクト」を提案しました。皆さまにご協力いただき、音楽で被災地に元気を送りたいと思います。よろしくお願いたします。

プロジェクトの詳細と最新の参加作品はホームページをご覧ください。  
復興支援 JASRAC  
<http://www.jasrac.or.jp/kokorone/>

詳しくはこちら [www.jasrac.or.jp](http://www.jasrac.or.jp)