経営

観光最前線

美的労働、ホステスのサービス研究

247 福島　規子

卒業論文の提出期限が迫ってきた。3年次の後期にテーマを確定し、コツコツと積み上げてきた研究は次第に熱を帯び、「あ～時間が足りない」という悲鳴とともに年を越す。

さて、今年から本学部では卒業プロジェクト研究が必修となり、従来であれば論文執筆とは無縁のまま卒業していくような学生も必死にパソコンにかじりついている。よって、卒論のテーマも極めてユニーク。仮想世界の初音ミクに代表されるようなボーカロイドを観光対象とした旅行研究や「航空会社の客室乗務員には、なぜ美人が多いのか」といった美的労働を取り上げた研究もある。

美的労働とは、アメリカの研究者が提唱している概念で、マニュアルを中心とした合理的で効率的な規格型サービスに付加価値を与えるものとして、見た目の美しさを重視する考え方である。最近では、入念に化粧を施し、まるで別人のように顔を作り上げる「顔を盛る」メイク法が若い女性の間では人気だ。また、中高年女性の間では実年齢よりも、自分を若く見せる「美魔女」が話題である。論文を執筆した女子学生は、「行き過ぎた美的労働は美人以外の労働者の機会を奪い、差別を助長する」と指摘する。

一方、盛り顔が商品となるホステスの接客サービスをテーマにした卒論もある。タイトルは「対人サービスの可視化に関する研究」。ホステスが提供する商品とは、まさに究極の接客サービスである。そのサービスの生成過程を分析すれば、ナンバーワンホステスがどうやって顧客を満足させているのかが分かるというのが執筆者であるA子さんの狙いである。

A子さんは論文執筆にあたりホステスのアルバイトを始め、参与観察を通じてホステスならではの配慮行動（気配り）を抽出し分析していった。

たとえば、水割りを作る際、一般的にはグラスに氷を入れてから酒とミネラルウォーターを注ぎマドラーでかき混ぜる。しかし、ナンバーワンホステスはグラスに氷を入れた段階で音をたてて氷をかき混ぜるという。A子さんによれば、酒を入れる前に氷をかき混ぜるのは「グラスを冷やす」ためであり、「音をたてる」ことで、そのホステスは聴覚を通じて行為の意味を顧客に認知させているのだという。

つまり、配慮行動をいかに可視化するかが顧客の心をつかむコツであり、そのための方法が「五感に訴えること」だとA子さんは説く。体当たりのホステス研究。その研究成果も楽しみだ。

（九州国際大学教授・博士〈観光学〉、サービスコンサルタント）

宿泊料への支出実質12.3%増加

総務省調査 10月分速報

総務省はこのほど、家計消費状況調査（支出関連項目、2人以上の世帯）の2013年10月分（速報）を公表した。同月の宿泊料への支出は1世帯当たり2430円で、前年同月比で実質12・3%増加した。

調査は購入頻度が少ない高額な商品、サービスなどへの支出を調べたもの。

観光関係ではこのほか、パック旅行費（国内）が4471円で、同11・2%増加。パック旅行費（外国）が2596円で、同4・5%減少。航空運賃が1129円で、同9・2%増加。64の支出項目別で増加率が高かったのは、テレビゲーム（ソフト含む）の47・0%増、冷蔵庫の44・1%増、洗濯機の41・6%増など。減少率が高かったのは出産入院料の49・8%減、カー・ナビゲーションの36・3%減など。

インターネットを利用した支出総額は5886円で、同14・2%増。

料理

<467>小豆粥

無病息災で過ごせる

1月15日の小正月には、餅を入れた小豆粥を食べる風習がある。物の本によると、平安時代にはすでに行われ、室町時代以降になると、広く一般に普及したと書かれる。当然、中国の故事によるもので、1月15日の亥の刻に小豆の粥を供えてんぐを祭り、その粥を食べると1年中の邪気を除き、無病息災で過ごせるという風習が日本に伝わったと言われる。

「柳箸荒削りして小豆粥」菅原きく子。と詠まれるごとく小豆粥など、祝いに用いる箸は、柳の白箸を用いるのがしきたり。私も子どものころ、荒削りの太い柳箸で雑煮を食べた。太くて使いづらく難儀をしたことを今でもはっきり覚えている。雑煮をはじめ祝い箸は柳箸である。

小豆はふっくらとやわらかく茹でる。「腹を切る」と言って、小豆の皮が破れることを忌み嫌うので注意することである。赤飯の小豆も皮を破らないように茹でる。

米は洗って5～6倍の水加減でしっとりと粥を炊く。丸餅と茹でた小豆を加えてほんのり彩付くように炊き、軽い塩味をつける。

鏡は神の姿（神霊）を映す神秘から、鏡餅をはじめおめでたには丸餅が習わしである。

小豆の赤には邪気を祓って無病息災、福をまねく意がある。

今日、1月15日に小豆粥を食べる風習もすたれつつあるが、日本の古きしきたりを大切に伝え、お客さまのもてなしをしてほしいものである。

（料理家・倉橋柏山）

回復が2.6倍に急増

14年の景気見通し　帝国データ企業調査　懸念材料は「税制」

帝国データバンクはこのほど、2014年の景気見通しに対する企業の意識調査を行った。同年の景気を「回復」と見込む企業は23・7%で、前年調査の9・1%から2・6倍に急増した。業種別では、サービス業が26・7%と最も多く回答。景気への懸念材料は「税制」が58・6%と最多になった。

13年を「回復局面」だったとする企業は26・2%で、前年調査から24・1ポイント増加した。「踊り場局面」とした企業は47・4%と、同14・0ポイント増加。「悪化局面」は8・0%で、前年の50・1%から大きく減少した。

回復局面とした企業からは「アベノミクスによる成長戦略が明確になり、金融庁と経産省が本気で景気回復へ動き始めた年」「アベノミクスに伴い始まった円安傾向によって、震災復興需要やオリンピック景気、資材の価格高騰など、景気は着実に回復基調にある」など、安倍政権の経済政策を挙げる声が多かった。

14年の景気見通しは、回復が23・7%、踊り場が34・6%、悪化が16・5%、分からないが25・3%。

業種別では、サービス業で回復と答えた割合が最も高く、26・7%に上った。建設、製造も全体平均を上回った。

ただ、小売業は30・4%が悪化を見込むとしている。農・林・水産、卸売、小売、運輸・倉庫の4業界も悪化とする割合が全体平均を上回った。

14年の景気への懸念材料（三つまでの複数回答）は「税制（消費増税、復興増税含む）」が58・6%と最も多かった。「原油・素材価格（上昇）」も53・0%と5割を超えた。以下、「為替（円安）」22・0%、「中国経済」21・3%、「米国経済」17・5%、「金利（上昇）」11・8%―など。

今後、景気が回復するために必要な政策（複数回答）は、「個人消費拡大策」が39・5%でトップ。以下、「所得の増加」38・7%、「法人向け減税」38・7%、「個人向け減税」29・8%、「規制緩和」27・5%、「公共事業費の増額」26・7%―が上位に上った。

調査は13年11月19～30日に全国2万2863社へ行い、1万4933社から有効回答を得た。

前期比4.9ポイント上昇

中小企業の業況DI　中小企業調査 10～12月期　宿泊業は1.0ポイント低下

中小企業庁はこのほど、中小企業景況調査の2013年10～12月期分を公表した。同期の中小企業全産業の業況判断DI（前期比で好転とする企業割合から悪化とする企業割合を引いた値、季節調整値）はマイナス13イナス水準となった。

調査対象企業からの主なコメントは次の通り。

「出張のお客が増えてきている。円安の影響で、外国人も増えてきている。宿泊業界も工夫次第で、経営は明るい兆しが見えていると思う」（宿泊業、長崎）。

「消費税増税の影響による受注が多くなっている。他業種も来年3月までは忙しくなると予想している会社も多く、自社も年度末までは多忙な状態が続くと思う。しかし仕入金額も上昇しているので4月以降の価格転嫁が困難」（小売業、宮崎）。

「消費増税前の駆け込み需要があると予想していたが、思っていたより消費行動は弱く、例年並みの水準である。また、光熱費や仕入価格の上昇により利幅が少なくなっているし、増税分の価格転嫁が不安である」（対個人サービス業、千葉）。

立ち止まって考える <11>

三太郎の抽斗（ひきだし）

渡辺清一朗

設投にかかわる減税策

ある旅館の決算報告会。「前期に引き続き今期も滑り出しは予定通り。26年は設備投資も可能な範囲で行いたい」と若社長。アドバイスを求められたので、「消費税は予定通り引き上げられるだろうが惑わされないこと。設備投資は中長期で検討するべき課題。これから出てくる減税策や助成制度などもよく検討して実施しましょう」と返した。

景気が回復しつつある局面において、少しずつではあるが、さらにお客さまに喜んでいただくための積極的な設備投資を検討している旅館・ホテルの話も聞こえてくるようになってきた。そこで、2013年11月23日の本紙でも既存資産の改修に係る税制上の取り扱いについて取り上げたが、設備投資にかかわる減税策についても触れておきたい。

13年度税制改正において、日本経済再生に向けた緊急経済対策の一環として、商業・サービス業（旅館業やホテル業も本等を受けたことを明らかに制度の適用対象事業に含まれている）を営む中小企業の経営改善を支援するための設備投資減税が創設された。本制度は13年4月1日から15年3月31日までが対象期間とされており、適用要件は以下の通り。

①資本金1億円以下の中小企業者等であること

②経営革新等支援機関等から経営改善に関する指導及び助言を受けていること

③経営革新等支援機関からの指導および助言を受けたことを明らかにする書類の写しを申告書に添付していること

④②の指導および助言に基づいて取得価額が30万円以上の新品の器具備品、60万円以上の新品の建物附属設備を取得し事業供用していること

これら要件を満たした場合には、事業供用した年度の対象資産の減価償却費を30%上乗せするか、設備投資額の7%の税額控除を受けることができる（税額控除は資本金が3千万円以下の中小企業者等のみ）。

本制度は適用対象投資額が30万円からと低く設定され、経営改善に資する器具備品または建物附属設備であれば細かい設備の要件は規定されていない。

そのため、ロビーの応接セットやじゅうたんの新調、冷暖房設備やボイラーの入れ替えなど、旅館・ホテル業で使用する器具備品や建物付属設備は幅広く対象になる。

なお、経営革新等支援機関とは、中小企業が安心して経営相談などを受けられるように、専門的知識や実務経験が一定レベル以上の者として国が認定した金融機関、税理士、公認会計士、弁護士などのことを指す。

13年末時点で全国に2万件近くの認定機関が存在する。多くの場合、税理士事務所が経営革新等支援機関の認定を受けているため、設備投資を検討する際には本制度の適用に関して先ずは顧問税理士に相談してみてはいかがだろうか。

（慶応大卒後三菱銀行〈現三菱東京UFJ銀行〉入行。1990年杉乃井ホテル入社。2000年退社。EHS研究所代表）

IKGの旅館経営再生塾　第437回

経営者に最も必要なことは③

2007年の第一次安倍内閣の際、安倍総理大臣の政権構想の中に「美しい国　日本」というものがあった。これは安倍内閣が国民とともに目指すものとして掲げ、活力とチャンスと優しさに満ちあふれ、自律の精神を大事にする、世界に開かれた、「美しい国、日本」と定義された。

政治的な話はひとまず置いておくとして、この構想自体には総論賛成である。では具体的にどういうことなのか。今の安倍政権では特別クローズアップされないので、私なりに考えてみた。景観や文化などが該当すると思われるが、外国に向けて日本の魅力を発信し、自国の魅力に誇りを持ってもらおうというものだと解釈をしている。

話は12月に日本政策投資銀行から発表された、「アジア8地域・訪日外国人旅行者意向調査」について触れていきたい。

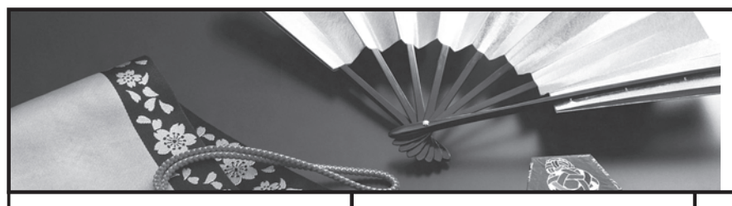
この調査はアジア8地域、中国、韓国、香港、台湾、タイ、マレーシア、インドネシア、シンガポールの各500人にインターネットで、行きたい国と日本の魅力についてアンケートを行った。その結果、全体で、行きたい国で日本は首位、回答者の地域別に見ても、東南アジア、香港、台湾では首位、政治問題が悪化している中国でも2位で、昨年の3位から順位を上げている。韓国だけは昨年の13位と比べ17位とランクダウンしてしまった。これは政治的な問題が大きく関係していると思われる。

また、日本の魅力、日本で体験したいことについては、「和食」「景観」「温泉」が人気の上位であり、日本旅館についても全体の58%が体験したいと答えている。特に東南アジアでは70%近い人が日本旅館を体験したいと答えている。

外国人の特にアジア地域における日本に対してのニーズは非常に高く、潜在需要があると言える。そして、日本に来たいと思っている人の多くが温泉旅館に宿泊して和食を味わいたいと考えていると言えるのではないだろうか。

さて、経営者に最も必要なことというシリーズで書いているが、今回最も必要なことの一つとして、「情報」ということを言いたい。世の中には情報がたくさんあふれている。今やインターネットを通じて簡単にしかも大量に情報を手に入れることができる。大事なことはアンテナを高くし、経営者はいち早く情報をキャッチし対応するということである。上記のような情報もそうだが、手に入れた情報の中から有益なことを選択し、経営の舵をきる。これも経営者に必要なことの一つではないだろうか。

（飯島綜研・飯島一敏＝http://ik-g.jp/）



謹賀新年

平成26年 賀正

ホテルニューシーヘイ
〒160-0004 東京都新宿区四谷1-7
TEL 03(3357)0551
株式会社 祥平館
代表取締役社長 斉藤源久
〒160-0003 東京都新宿区本塩町4番地
TEL 03(3357)0554
FAX 03(3357)0640
http://shoheikan.jp/

信州の名湯 田沢温泉
島崎藤村ゆかりの宿（登録有形文化財）
ますや旅館
代表取締役社長 宮原 健
〒386-1601 長野県小県郡青木村田沢温泉
TEL 0268-49-2001
FAX 0268-49-2018
http://www.masuya-1ban.com

株式会社 五龍館
中村 実彦
〒399-9301 長野県北安曇郡白馬村大字北城 3353番地
TEL 0261-72-5011
FAX 0261-72-5383
www.goryukan.jp

宝塚温泉 ホテル若水
代表取締役 小早川 優
〒665-0003 宝塚市湯本町九番二十五号
TEL (八六)〇七九七(八六)〇一五一
FAX (八六)〇七九七(八六)二八四六

おかげさまで創業150有余年
長良川温泉 十八楼 じゅうはちろう
代表取締役社長 伊藤善男
創業万延元年（1860年）
株式会社十八楼
〒500-8009 岐阜市湊町10番地
TEL058-265-1551 FAX058-263-7518
http://www.18rou.com/

能登輪島温泉 ホテル高州園
代表取締役 前田 義則
〒928-8588 石川県輪島市塚田町2-31-6
TEL 0768・22・8888
FAX 0768・22・7010

かよう亭
代表取締役 上口 昌徳
〒923-0214 石川県加賀市山中温泉東町二丁目ホの二〇
電話（〇七六一）七八一四一〇番
E-mail kayotei@fork.ocn.ne.jp

おごと温泉 浪漫あふれる水郷の宿 びわ湖 花街道
代表取締役社長 佐藤 祐子
〒520-0101 滋賀県大津市雄琴1丁目1-3
TEL 077-578-1075

国際観光ホテル整備法登録旅館 ゆのくに天祥
代表取締役 新滝徳次
〒922-0298 石川県加賀市山代温泉19-49-1
☎(0761)77-1234(代) FAX(0761)77-1260

加賀 伝統文化アメニティ ゆのくにの森
代表取締役 新滝淳子
〒923-0393 石川県小松市粟津温泉ナ-3-3
TEL(0761)65-3456 FAX(0761)65-3344

旅行会社を作りました！史上初！
『金沢ー白山ー白川郷ー高山』をバスが走る!!
金沢や高山の宿泊者に朗報です！
詳しくは「ホワイトリング」で検索
着地型観光の時代を走る！
新会社 ホワイトリング

白山温泉郷 一里野温泉 一里野高原ホテル ろあん
岩間温泉 山崎旅館
山崎 太一朗
〒920-2333 石川県白山市一里野
TEL076-256-7141
FAX076-256-7441
http://ichirino.jp

中の坊 瑞苑 有馬グランドホテル
株式会社中の坊
会長 梶木雅夫
社長 梶木 実
神戸市北区有馬町八〇八
TEL〇七八(九〇四)〇一八一

鳥取県皆生温泉 皆生グランドホテル 天水亭
株式会社 皆生グランドホテル
代表取締役 伊坂 明
〒683-0001 鳥取県米子市皆生温泉
TEL (0859)33-3531
FAX (0859)33-3607

熊本県人吉温泉 清流山水花 あゆの里
代表取締役社長 有村 隆徳
〒868-0004 熊本県人吉市九日町30
TEL 0966-22-2171
FAX 0966-22-4015

霧島国際ホテル
代表取締役 花俣 幹男
〒899-6603 鹿児島県霧島市牧園町高千穂3930番地
TEL 0995-78-2621(代)
FAX 0995-78-3139