

観光立国の実現は、地方(地域)から

東北6県女将新春座談会

おもてなしの心と

土湯は自然の宝庫 大浴場でアピール 自然エネルギー軌道に



渡邊いづみさん

東日本大震災の影響はいかがでしょう。小関 山形全体としては回復してはいると言いたいものがあるが、銀山温泉は回復が割と早い方だと思います。当館の宿泊客も13年は増えており、客室・定員稼働率ともに過去最高に達した月もありました。従業員全員が13年は復活の年にしようと頑張ってくれたおかげです。フロントと接客のユニホームも変えました。大正ロマンを打ち出し、フロントは着物の袴、接客は矢張り大きい柄の着物にしました。

震災の影響と 復興の歩み

東日本大震災の影響はいかがでしょう。小関 山形全体としては回復してはいると言いたいものがあるが、銀山温泉は回復が割と早い方だと思います。当館の宿泊客も13年は増えており、客室・定員稼働率ともに過去最高に達した月もありました。従業員全員が13年は復活の年にしようと頑張ってくれたおかげです。フロントと接客のユニホームも変えました。大正ロマンを打ち出し、フロントは着物の袴、接客は矢張り大きい柄の着物にしました。

出席者 (50音順)

- 阿部 憲子さん ホテル観洋 (宮城県南三陸町)
石澤 照代さん 花禅の庄 (青森県黒石市)
小関由紀子さん 銀山荘 (山形県尾花沢市)
斉藤 靖子さん 萬盛閣 (秋田県男鹿市)
林 晶子さん 四季亭 (岩手県盛岡市)
渡邊いづみさん 山水荘 (福島県福島市)
司会・東北支局長 平塚真喜雄

阿部 母は直接的に旅館の現場の仕事をしていなかったのですが、手本がありませんでした。ベテランのスタッフに教わり、自分なりに解釈して女将の仕事をしてきました。私も25年くらい経ちますね。皆さんと同じように人の出会いが何よりうれい

ら、いろんなお客さまと知り合うことができました。震災後の年月は非常に内容が濃く、かつ重いというのが正直な感想です。



石澤 照代さん

黒石らしさを前面に 時代の変化に対応 テーマは健康

観光を通して、交流人口の増加に直接関わっているという考えをもち、やり甲斐のある仕事を。地元の方たちとの関係性も非常に濃くなっています。少しも前に進めるよう、踏み込んだ取り組みが必要だと感じています。
渡邊 息子が東京の大学を出て新潟の老舗旅館にお世話になっていて、戻って来たら、家を継いでくれるのが親としてうれしいですね。嫁いだ当時は団体客が若者さんで盛りが上がっていた時代ですが、すっかり変わりました。団体からグループ、個人にシフトする中で旅館として個性を打ち出すか、悩みました。
土湯はやはり温泉なんです。それを考える時、大浴場を宿の特長として売り出すことを決めました。また、なかなか厳しいのですが、設備投資を惜しまないというところ。お客さまの生活のレベルの先取りをしていくために避けられませんが、石澤 44年という長きにわたって旅館業に携わり、女将になって28年が経ちます。齊藤さんもおっしゃる通りに、肩に全部かかっています。そして何よりも、感じているのはお客さまが学校の先生みたくに全てを教えてくださいたいということ。お客さまから「従業員が女将さんの思いを伝えていきますね」といわれるとうれいなんです。
流行を追いかけるといっても、常に先をいかにと、駄目だと感じています。ようやく従業員と一体となってやっていくというところまでできたので、これからひとつ皮むけて、一皮むけて経営にまい進できるのではないかなというふうに考えています。これからも時代は変わります。どんな時も常にお客さまの求めるものを追求し続け、満足と感動と幸せを持ち帰っていただけるよう日々努力していきます。

14年の展望 そしてこれから

13年は富士山の世界遺産登録、2020年のオリンピック、数多くありました。今年はどうなるかと思えますか、またどんな年かと思えますか。

阿部 震災を風化させない取り組みを引き続き行っていきます。13年に「南三陸でん店マップ」を作りました。認知されていない場所を苦勞され、点在しているお店の情報を集め、多くの方に知っていただき、賑々と巡ってもらおうという趣旨で作りました。現在、60店舗と10軒の宿泊施設を掲載しています。多くの方々に南三陸を訪れていただく。地元では「遠く」という入もいます。これはとてもいい言葉です。南三陸町を「第二のふるさと」のような地域づくりができてきたらいいと思います。また、そうなるよう頑張ります。

林 13年は大雨で温泉が水没するなどの被害が出て大変な目にあっていたのですが、その時にたくさんの方から応援をいただきました。その思いにこたえたい。各旅館が力を合わせて14年2月までキャンペーンを展開しています。500組のお客さまをつなぎ温泉に招待する内容です。また、つなぎ温泉の名物料理を作ろうと、旅館や飲食店の若手料理人に呼びかけ、コンテ

取り組みを軌道に乗せることがまず第一。最近、お客さまのおもてなしを求めるレベルが非常に高くなってきています。滝川クリステルさんのセリフで、よりシビアになった(笑)。これまで以上にハード、ソフト両面の充実を図り、対応していきたい。14年のプレステーションキャンペーン(DC)をいかに活用し、福島の強みを前面に出していきたいと思っています。

岩手の味を提供 人との出会いが喜び 名物料理作りにも進



林 晶子さん

岩手の味を提供 人との出会いが喜び 名物料理作りにも進

商品を発表しようという気持は盛り上げていきます。石澤 いま青森県が取り組んでいるのは新幹線の両端開業をにらんだ観光振興です。両端と青森を一つのエリアとしてセールスしていく。2015年の両館新幹線開業時には素晴らしい

めにも避けられませんが、石澤 44年という長きにわたって旅館業に携わり、女将になって28年が経ちます。齊藤さんもおっしゃる通りに、肩に全部かかっています。そして何よりも、感じているのはお客さまが学校の先生みたくに全てを教えてくださいたいということ。お客さまから「従業員が女将さんの思いを伝えていきますね」といわれるとうれいなんです。

流行を追いかけるといっても、常に先をいかにと、駄目だと感じています。ようやく従業員と一体となってやっていくというところまでできたので、これからひとつ皮むけて、一皮むけて経営にまい進できるのではないかなというふうに考えています。これからも時代は変わります。どんな時も常にお客さまの求めるものを追求し続け、満足と感動と幸せを持ち帰っていただけるよう日々努力していきます。

渡邊 息子が東京の大学を出て新潟の老舗旅館にお世話になっていて、戻って来たら、家を継いでくれるのが親としてうれしいですね。嫁いだ当時は団体客が若者さんで盛りが上がっていた時代ですが、すっかり変わりました。団体からグループ、個人にシフトする中で旅館として個性を打ち出すか、悩みました。

土湯はやはり温泉なんです。それを考える時、大浴場を宿の特長として売り出すことを決めました。また、なかなか厳しいのですが、設備投資を惜しまないというところ。お客さまの生活のレベルの先取りをしていくために避けられませんが、石澤 44年という長きにわたって旅館業に携わり、女将になって28年が経ちます。齊藤さんもおっしゃる通りに、肩に全部かかっています。そして何よりも、感じているのはお客さまが学校の先生みたくに全てを教えてくださいたいということ。お客さまから「従業員が女将さんの思いを伝えていきますね」といわれるとうれいなんです。

渡邊 息子が東京の大学を出て新潟の老舗旅館にお世話になっていて、戻って来たら、家を継いでくれるのが親としてうれしいですね。嫁いだ当時は団体客が若者さんで盛りが上がっていた時代ですが、すっかり変わりました。団体からグループ、個人にシフトする中で旅館として個性を打ち出すか、悩みました。

LION 業務用 全身洗浄剤・シャンプー/コンディショナー など
植物物語
レオナイス
ハンドソープ等 清掃・洗浄 その他
ライオンハイジーン株式会社

和漢植物で かなえる 「雪の肌」。
薬用雪肌精
美肌化粧水
美白乳液
洗顔石けん
清肌晶