2015年　新春特別インタビュー

「おもてなしは感動させることです」

華道家　假屋崎省吾さん

（1面から続く）

〝花＝文化〟は経済効果につながる

――地方都市でも展覧会を数多く行われていますね。

「さまざまな都市で展覧会をやっています。先ほどの目黒雅叙園には5万5千人が来場されました。周辺のカフェやレストラン、お買い物するところやタクシーはみんな潤います。宿泊も増えるし、素敵な雅叙園で結婚式をしたくなる人もいるでしょう。目黒のいろんな商店街がみんな大喜びして下さいます。これだけの経済効果がどこの地方都市で展覧会を開いてもあるんです。

〝花＝文化〟というものは経済効果につながるわけです。お客さまはお喜びになるし、おもてなしをした分だけお金を落としてくださいます。おもてなしは日本の経済効果につながっていきます。もっともっと文化的なものに興味を持ってもらい、惜しまずお財布のひもを緩やかにして、経済効果に貢献していただきたいと思います」

――地域活性化と少子化対策をテーマにした「恋人の聖地プロジェクト」の選定委員としてもご活躍です。

「恋人の聖地として選ばれたところはとても風光明媚なところばかりです。恋人の聖地で出会って、恋愛をして結婚される方がどんどん増えてきています。恋人の聖地をきっかけに少子化問題、地方活性化に貢献していければ。地方によく行くんですが、大型ショッピングモールができるから、商店街がシャッター通りになっちゃう。若い人は都会に行って、お年寄りだけになっています。商店街からお客さまが減っていくのを見ていられないです。

でも東京オリンピックがいい機会になると思います。徐々におもてなしをして活性化してほしい。また、コミュニケーションを取るためには日本語だけじゃだめですよ。英語は基本中の基本、フランス語、スペイン語、中国語、韓国語でもいい。日本は語学が遅れています。国内外のお客さまをおもてなしするには、言葉を巧みに操れることが一番基本ですね」

「小さな頃から園芸が好きで、大学生の頃、自分が育てた花で部屋を彩れるという芸術を知って、いても立ってもいられずいけばな教室に入門しました」と語る假屋崎さん

おもてなしは真心が大切です

――外国の方は華道をどう見ていますか。

「すごく喜んでくれます。こういう表現の仕方があるんだと。外国では量をどさっと飾ります。枝一本にお花が一輪のような、少ない飾りでも緊張感のある飾り方、建物に合わせたいけ方に興味を持たれます。お花も文化の違いがもちろんあります。日本独自のいけばなという、伝統文化、オリジナリティーを海外の方は皆さんすごく新鮮に、なおかつ興味を持って、心温かく見て下さる。そしてリスペクトして下さる。とてもうれしいことです」

――旅館に花を飾るためのアドバイスはありますか。

「メリハリを効かせるといいですね。例えばロビーなどは大きめにドーンと飾る。入ってすぐ度肝を抜くように。対してお部屋にはさらさらっと。手入れが大変ですけど、お花があるかどうかで全然違うんです。手を掛けて自分のためにしつらえがちゃんとしてあって、もてなしも らえているかはそこで分かりますから」

――最後に思い出に残っている旅を教えて下さい。

「国内では長崎県の五島列島です。先日ツバキ大使に任命されて行ってまいりました。船で五島に向かいますと、『假屋崎先生歓迎』って書かれた垂れ幕を持って島の人が迎えてくれました。デモンストレーションを行う会場にはお客さんが入りきれなくて、別室でテレビのモニターで見ていただいたほど。島に打ち上げられている流木を使ってオブジェを作り、舞台いっぱいに飾りました。普段燃やしてしまうような素材をよくぞ芸術作品にしてくれたと、町長をはじめ皆さんスタンディングオベーションで大喜びして下さいました。夕陽も教会群もとてもきれいで、夜には洗練されたホテルで歓迎パーティーを開いて下さいました。お皿に花のように盛られたボタン鍋、幻想的な色のハコフグが美味しくてしょうがなかった。おもてなしに、感動があるわけです。最後に港でまた来てねって見送って下さった、とても心の美しい人たち。迎えて下さる気持ち、滞在中のおもてなし、最後の最後まで、また来てねって見送られて涙が出てくるくらいうれしかったです。1泊2日だったけれどまたうかがいたいです。

おもてなしは感動させることですね。お花もそうです。真心が大切です」

東京都指定有形文化財「百段階段」特別企画　目黒雅叙園14th
「華道家　假屋崎省吾の世界―百花絢爛―」

総合

訪日客1300万人に到達

観光庁　成田空港でセレモニー

成田空港で開かれたセレモニー

2014年の訪日外国人旅行者数が12月22日に1300万人に到達した。アジアの経済成長や円安の進行、査証（ビザ）の要件緩和、プロモーションの効果などを背景に、13年に記録した1036万4千人を大幅に上回った。

日本政府観光局（JNTO）によると、1～11月の訪日外国人旅行者数は、前年同期比28・2％増の1217万8千人。12月も好調に推移し、同22日に1300万人に達した。12月は前年の86万4千人を上回り、過去最高を見込む。

観光庁は同日、1300万人到達の記念セレモニーを成田空港第1旅客ターミナルで開いた。太田昭宏国土交通相、観光庁の久保成人長官、JNTOの松山良一理事長らが出席し、訪日旅行者に感謝するとともに、くす玉を開いて成果を祝った。

太田国交相は「1300万人は大きな成果。2020年に向けて2千万人を目指す。受け入れ態勢を整え、日本の魅力の発信を強化し、さらに地方にも多くの外国人をお迎えしたい」とあいさつした。

1300万人目となった旅行者は、観光目的で来日したインドネシア人のインドラジャティ・エディさん一家。ジャカルタ発の全日空（ANA）便で到着した。日本の観光関係者から記念品や航空券を贈られ、笑顔を見せていた。

セレモニーには千葉県の諸橋省明副知事、小泉一成成田市長、成田国際空港の夏目誠社長、ANAの篠辺修社長らも出席した。【向野悟】

視点　日本の観光　―223―

北大観光学高等研究センター特別招聘教授　石森秀三

2014年12月の総選挙で自民党が圧勝したため、安倍晋三首相は円安・株高のアクセルをより一層強く踏み込むと言われている。その結果、円安によってインバウンドは確実に増加が見込めるが、国内観光は停滞すると予測されている。

今後の日本では「持つもの」と「持たざるもの」の格差がより一層明確になる。大企業は円安によって収益が拡大するが、中小企業は円安メリットをほとんど受けない。日本は食料の6割を輸入に依存しており、円安は庶民の生活を直撃する。

株を多く持つ富裕層は株高の恩恵を享受できるが、私のような株を持たない庶民は株高の恩恵をほとんど受けない。要するに円安・株高によって大多数の家計の収入が増えないだけでなく、諸物価の上昇によって消費が抑制されるために観光旅行のゆとりがなくなるわけだ。

観光庁の15年度概算要求は総額180億円であるが、そのうち162億円がインバウンド政策推進に充当される予定だ。つまり全予算の90％がインバウンド対策に投入される。これではまるで日本の観光立国はインバウンドだけで成り立っているかのようだ。

日本では03年の小泉首相による観光立国宣言以来、観光が国家的課題になり、08年に観光庁が新設され、観光立国の司令塔になった。観光立国推進基本法では、国は基本的施策として、国際競争力の高い魅力ある観光地形成、観光産業の国際競争力強化、観光振興に寄与する人材育成、国際観光の振興、観光旅行促進のための環境整備に必要な施策を講じることが定められている。

国際観光の振興は極めて重要だが、少子・高齢化の影響による「地方衰退」が現実化する中で地方を元気にする観光振興が強く求められている。そのため安倍政権は「地方創生」を最重要課題にしている。

観光立国推進基本法第2条では「観光立国の実現に関する施策は、地域における創意工夫を生かした主体的な取り組みを尊重しつつ、地域の住民が誇りと愛着を持つことのできる活力に満ちた地域社会の持続可能な発展を通じて国内外からの観光旅行を促進することが、将来にわたる豊かな国民生活の実現のため特に重要であるという認識の下に講ぜられなければならない」と定められている。

年初に観光立国の意義を再検討し、観光によって日本全体がさまざまな恩恵を受けることが可能になる政策展開を真剣に論じ合うべきだ。

観光立国の意義

逆境をチャンスに　〈267〉

―旅館の再生プラン

青木　康弘

前回に引き続き、新年に取り組みたい施策を紹介したい。昨年は満足のいく経営ができただろうか。順調に進んだこと、思うように進まなかったことなどさまざまだろうが、今年も実りの多い一年にしたい。

従業員の意識改革を促すこと

旅館・ホテルの業務はルーティンワーク（毎日決まりきった仕事）が多いため、従業員もこの毎日が永続すると錯覚してしまう。現実にはお客さまの好みも変わり、リピート顧客も高齢化し、知らないうちに客足が遠のいてしまう。環境変化に気付かず、従来型のコンセプトで魅力を失っている旅館・ホテルは多い。

外部へ出る機会の多い経営者や幹部と異なり、現場従業員は外から刺激を受けることが少ない。そのため、館の魅力を高める新しいアイデアが生まれないだけでなく、経営者が良かれと思って指示した改革案に抵抗感を示す人は多いだろう。次世代経営者はこのような現実に直面すると心が折れてしまうこともあるだろう。孤軍奮闘してもうまくいかない。同じ価値観を持つ優秀な人材を外部から得るか、社内の若手人材に研修を行うなどして、社員全体の意識改革を促す原動力をつくろう。

調理場と腹を割って話すこと

調理場とのコミュニケーションに抵抗感を示す旅館・ホテルのオーナーは多い。調理場が総上がりされると営業継続できないと過度に気を遣ってしまい、料理原価や内容に口出しできないというケースもある。旅館・ホテル（特に料理旅館）で調理場は重要な部門であるが、気を遣いすぎて必要な施策を行えないのは本末転倒である。

食材原価や人件費がかかるあまりに利益が出ず、会社の存続が危うくなれば調理人の雇用継続もできない。調理場と腹を割って話し、旅館・ホテルをどうしたいか共通の目標を持とう。

精神論ももちろん重要であるが、料理売り上げに対する粗利の数％を調理場の賞与として支給するなど調理人にとって協力するメリットを与えれば協力を得やすくなるだろう。

（山田ビジネスコンサルティング事業企画部部長）

新年に取り組みたい施策　その2

COYグランプリ　プリンセスクルーズ3社に

日本外航客船協会（JOPA、会長・入谷泰生日本クルーズ客船社長）は12月19日、東京都千代田区の海運ビルで「クルーズ・オブ・ザ・イヤー（COY）2014」の授賞式を開催した。

グランプリはプリンセス・クルーズ・ラインズ、阪急交通社、クラブツーリズムによる「プリンセス・クルーズ2014日本発着クルーズ」が受賞。

阪急交通社はサン・プリンセスとサファイヤ・プリンセスの2隻連続チャーターを成功させ新規市場獲得に成果を上げたこと、クラブツーリズムは日本人向けに大改装したダイヤモンド・プリンセスを業界で初めてチャーター、大型外国客船では実現できなかった東北2大祭りのツアーを地元自治体と協力しながら成功させたことが、それぞれ評価された。

優秀賞はエフ・ケー・ケーエアーサービスの「飛鳥Ⅱ富山ワンナイトクルーズ」、郵船クルーズの「飛鳥Ⅱ大相撲クルーズ」、郵船トラベルの「郵船トラベル創立20周年記念クルーズ」、特別賞はジャンボツアーズ、金沢港、下関港、那覇港がそれぞれ受賞した。

振興大使に東儀さん　JOPA任命

JOPAは12月19日、クルーズアンバサダー（クルーズ振興大使）に雅楽師の東儀秀樹さんを任命したと発表した。東儀さんにクルーズ旅行の楽しさを機会あるごとにアピールしてもらい、客船事業の振興を図る。