観光立国の実現は地方（地域）から

世界の人々を迎えよう

訪日外国人数が過去最高を記録し、国内の観光の状況が大きく変わりつつある。そんな中、どのようにインバウンド客を迎え入れていくべきなのか。若手の女将にお集りいただき、現状や女将の接客のあり方などいついて語っていただいた。
（本社会議室で）

お話いただいた方々（順不同）

和のリゾートはづ（愛知県蒲郡市）
加藤　賀代さん

一茶のこみち美湯の宿（長野県山ノ内町）
斉須　幸子さん

日本の宿古窯（山形県上山市）
佐藤　奈美さん

水明館（岐阜県下呂市）
滝　景子さん

戸田家（三重県鳥羽市）
寺田　まりさん

祇園畑中（京都府京都市）
畑中　麻美さん

司会・東北支局長　平塚真喜雄

女将としての日々の心がけ

外国人客もリピーター増 特徴のある物語を付け興味をひくべき

斉須さん

――女将として普段から心掛けていることはありますか。

滝　岐阜県下呂温泉の水明館です。旅館に嫁ぐ前は、日本航空で3年間、国際線の客室乗務員をしていました。この時に学んだことが100％今の仕事に役に立っていて、日本航空には足を向けて寝られないですね（笑い）。「和のおもてなし」には独特なものがありますので、それが全て引用できるわけではありません。私には先代からの教えを受け継ぎつつ、伝統を守っていく役割があるのかなと解釈しながら、勉強を続けている毎日です。

畑中　京都の祇園畑中です。当館は、八坂神社のすぐそばにあり、21室と宴会場1つだけの非常に小規模の旅館です。当館の女将は私の母だったのですが、私が20歳だった7年前に他界して、今は女将がいない状態です。実質的には私が女将であるはずなのですが、まだ若輩者なので若輩者の「若」を付けて若女将としてお店に出させていただいています。私は嫁に来たのではなく家付き娘なのですが、「女将さん業ってなんだろう」という手探りの毎日で、本当に何もできていなくて恥ずかしいです。心がけていることは、宿があるのが京都、祇園ですので、お越しになったお客さまに、「ああ、京都に、祇園に来たな」と思ってもらえたらということで、「京都らしさ」を身にまとえるように心がけています。

寺田　三重県鳥羽の戸田家です。伊勢神宮から車で30分ほどのところですので、伊勢神宮への御参拝のお客さまが全国から当館にお越しくださるという、大変ありがたいところにございます。昨年は伊勢神宮が20年に1度の式年遷宮ということで大変多くのお客さまにお越しいただきました。その中で、昔からの日本の伝統、和の素晴らしさが、若い日本の方々や外国の方にも改めて見直されてきていることを感じました。そういう時代の中で、旅館として、女将として何かできることはないかと日々考えながら皆さまのお世話をさせていただいております。

佐藤　山形県のかみのやま温泉、日本の宿古窯です。女将は私で3代目となるのですが、初代と2代目が私にとってカリスマ的な存在なので、「私が嫁いでいいのだろうか」「私が若女将でいいのか」という思いを抱えながら日々務めております。大きな存在を前に、「女将とはこういうものだ、こうあらねばならない」という姿を勝手に作り上げて、その理想の女将像と私自身があまりにもかけ離れているので劣等感を抱え、気後れしているという面はあるかもしれません。今は毎日、お客さまが「古窯に来て良かった、ここで楽しい思い出ができた」とお帰りになる姿などを励みに、前に行くしかないという気持ちでおります。また初代、2代目の女将が常々申している、日々のお客さまとのご縁をはじめ人のご縁がとても大切だとの言葉をいつも胸に刻んで務めています。

加藤　愛知県の西浦温泉、和のリゾートはづです。当館は海側の三河地区にありますが、新城市の湯谷温泉には義理の両親である社長と女将、弟夫妻が宿をやっていまして、私と専務である夫が西浦温泉にいます。私は前職がJTBで、15年弱ほど在籍し、店頭カウンターで個人旅行の予約を受けたり、個人でカウンターの予約を受けたりと、今とは全く逆の立場で接しておりました。2年ほど前に結婚し、宿に入ったのですが、私も佐藤さんと同じく「なんで嫁いでしまったんだろう」という思いもありました。ですが、人と出会えること、おもてなし、という根本は同じですので、私も日々勉強しながらやっているところです。今は、子供を出産したばかりで子育てをしながらなので、経理やプランの企画など裏方を中心にやっており、実際に最前線でお客さまをもてなすことはあまり多くありません。

斉須　長野県の湯田中温泉、一茶のこみち美湯の宿です。私も佐藤さんや加藤さんのように、「なんで旅館に来てしまったのか」と、今思うと非常に疑問です（笑い）。私は20年間アメリカに住み、ノースウエスト航空で18年間、客室乗務員としてヨーロッパ線と日本線を飛んでいました。元々私は東京の人間なのですが、長野、それも温泉街というのは保守的で、風習も大きく違い、周囲の女将像を壊すようなことを何年か続けていたころはひとりぼっちになるような思いをしたこともありました。「これはどうしたらよいかを毎日考えています。

昔からの日本文化が若い日本人、外国人に見直されてきている

寺田さん

うことを考えたときに、自分の経験を生かして、今のニーズに合った旅館を目指していけばいいのかなと思うようになりました。若いころは分かりませんでしたが、旅館は伝統文化はじめ、素晴らしいものがあります。旅館を売っていくためにはどうしたらよいかを毎日考えています。

外国人客へのおもてなし

「ダメなことはダメ」正しい日本のマナーを伝えるのもおもてなし

畑中さん

――お宿で取り組まれているインバウンド向けのもてなしはありますか。

寺田　当館は、以前は台湾のお客さまが多く、桜の時期には欧米からの団体のお客さまもたくさん来られておりました。最近、お客さまの国の卓上サイズの国旗を用意するようにしました。この間は、台湾からの20～30人くらいのお客さまだったのですが、係の者が炭坑節を踊ってくれと言われて、初めは普通に炭坑節を踊っていたのですが、日本の国旗と台湾の国旗を持って踊ったら、とても盛り上がったということでしています。

畑中　「こういうもてなしをしています」というのはあまりないのですが、今は「ダメなことはダメ」と言うことを一番大事にしています。例えば、外国人のお客さまは床の間にテーブルとイスを置いてしまうなど、普通は日本人がやらないようなことをやってしまうんですね。そういう時に「床の間にはそんなふうにおいたらいけませんよ」と、やってはいけないことを伝えて正しい日本のマナーを知ってもらうのも私なりのおもてなしだと、強いて挙げるのであれば思います。

お食事についても、甘やかさない（笑い）。最近はベジタリアンもお断りしようかと思っています。京料理というのはお出汁が要ですし、「うちの味」というのを曲げたらいけないなと。料理に関しては、例えば、「お魚がダメならしゃぶしゃぶにしたらどうですか」などとある程度対応できる要望は聞くようにしていますが、「なんでもやります」とは言わない（笑い）。↖