

福田氏

ーケティング」という記事があり、あるメディアに「発信をしないマ

待しているのだが、ハードルが高いェイスブックに掲載されることを期

本物のハカを踊った本のりんご畑で本物

た(笑い)。農家がのマオリの人が

た。浮いたお金で事業と連動するホ金」から5分の4を補助してもらっ

ういうことではない」とやめてしま

のか、なかなか掲載されない(笑い)。

裸だからかな?(笑い)。

心情的にはできるだけ多く

っている。

もう一つ、着地で

型といえるのは、

意味ではウィン・

ウィンの関係にな

宮阪

泊食分離を勧められたとき、 うちはJIGに入った当 ムページを作った。

のおばあちゃんも喜んで、そういう

式アカウントが嫌いで、それよりもと。お客さまは基本的に店などの公

載方針や市場ごとのプロモー 掲載を受け入れたいところだが、

うちの宿は2~3

泊する人が多いのンガイドの作成。

ていいかと聞くと、「(外国語の)店を回って、外国のお客さまを送っ店どうしようか」と思った。周りの

福田

ントを持つべきではないというこ

要は、例えばSNSの公式アカウ

興味深く読ませてもらった。

がキーになる。

梶山 これからの10年間も発信力

で、非常にユニークだ。

JNTOの各国事務所のフ

てもらった。多分で ときは、「ハカ」

歴史上初めて、日 の踊りを畑で踊っ

タイラー

県の「元気づくり支援

のか。

らっている。ハードルはそんなに高

の動画も制作中だ。柏原さんのとこ

発信力

ろはご自身が温泉に入っている動画

ンドのマオリの人

かお客さまで来た

福田

制作費はどこから捻出した

りしている。この間、ニュージーラ

まさにウィン・ウィン。

ば、うちは温泉と、柏原和の体験と ーズが根強くある。な日本旅館に泊まりたい、 中で1日や2日という人が多い。今旅館に泊まるのは、例えば2週間の まっている人が多く、い 日本文化の体験になっている。 れ自体が外国のお客さまにとっては と朝食をセットで提供しており、そ 任重大でちょっと怖くなるのだが ライトだと言われることがあり、責 に泊まったかと聞くと、 (笑い) 回の旅館が日本での宿泊体験のハイ 先ほども言ったが、まだまだ地方 日本人が普通に泊まっているよう 日本の各地を回っている人にどこ 和の体験ということであれ 食の部分は夕食 ホテルに泊 わゆる温泉 というこ なるし、 にしている。 などのキーワードで上位に来るよう から、それ以外の方法で見つけても とはほとんど入力してくれない。 引っかかるようにいろいろと工夫を かもしれない。 今閑古鳥が鳴いている観光地も良く 東京や京都はともかく、「四万温泉」 らおうと、現在は「プライベー ョンをつくり、情報発信することで、

にどこへ行く、という検索方式だが

OTAのサイ

トは何月何日

している。

馬の温泉に入り、長野のスノーモン 個人の旅館だけでは難しいので、J うちの周辺でいえば、栃木、群馬、 Gだったり、JNTOの力を借り ト。日光に行き、群 ライベート温泉、ビーガン」で検索 日お泊まりになったお客さまも「プをお客さまに聞いているのだが、昨 うやって知りましたか」ということ 自分の旅館の強みや良さを調べ 少し大変だが翻訳をして、SN

は知られていない。そのあたりを、

チェックインのとき、「うちをど

しやすい。要は精進料理で、料理人

和食は意外とビーガンに対応

決してメジャー

-にはならな

える宿」をと、サイトの会員紹介の福田 JIGは昨年から「顔の見

にも精進料理と説明して納得しても

を載せている。今は10~15秒ぐらい

ゃんを、自転車から降りて手伝った

それが自信にもつながる。こちらも の。おいしいと言ってもらえれば、

らに宣伝

柏原

田んぼで作業をしているおばあち々との触れ合いを大切にしている。

で巡ってもらうのが

にが、行き交う人

お客さまは喜ぶし、店の人にとって

鍵となるのがこのガイドブックだ。

も人の喜ぶ姿を見るのは楽しいも

催行している。周辺の里山を自転車

という名前のサイ

クリングツアーを

かなか入りづらい。その扉を開けるういう店に入りたいのだ。でも、な

ページにご主人や女将さんの顔写真

「ビーガン」

「ベジタリアン」

でビーガンはもっと少ないが、アジンドは人口の約3割がベジタリアン

る。そうなれるように、

ネットの分

言で「面倒なことをコツコツやる」)

何かお役に立てればと思って

集まってグループ全体が活性化す

グループ旅館のさまざまな魅力が

型観光に取り組ん

いる。

いるのだが、外国の人はまさに、そ人経営だ。常連客でそこそこ混んでがある。チェーン店はなく、全て個

タイラー

「ずくだし」(長野方

具体的なアイデアはないの

必要だろう。

福田

タイラー

さんは地元で着地

日旅行の動機付け

につながる要素が **氷められる中で訪** 

さいと言っている。

ほかの日は外へ出て食べてくだ

戸倉上山田には百何十もの飲食店

質のコンテンツもで

方の要望には応える

Gにも生かせればと思う。

小堀 最もベジタリアンが多いイ

アや先進国でもベジタリアンは増加

しており、

一つの突破口にはなる。

いる。

からかなり見つけてもらえる。 Sなどで発信することで、お客さま 「ハッピーカウ」とい

長野の観光ル

てできないものだろうか。

-を見るというような、ゴールデ

小堀 守氏 (日本政府観光局〈JNTO〉参与)

原 祥降氏 (一般財団法人国際観光サービスセンター常務理事)

出席者(順不同) 利力氏(ジャパニーズ・イン・グループ〈JIG〉副会長、長野県・魚敏旅館)

大野 金幸氏(JIG理事、東京都・ファミリーイン西向)

柏原 益夫氏(JIG理事、群馬県·柏屋旅館)

タイラー・リンチ氏(JIG理事、長野県・亀清旅館)

梶山 淳氏 (JIG理事、京都府・えびす旅館)

福田 金也氏 (JIG会長、栃木県・タートル・イン・日光) ※司会進行

「日本に来たなら、せめて日

「ホテルは世界中どこにも

はなく、民泊スタイルでやっている

に行くなら日本に泊まれ

タイラー

習はできるが、教えてくれる人がい

マを見つけてまず行動を

ういうイメージで売り出すのか考え

JIGとして、会員旅館をど

うか。 戸惑うこともあるのではないか。 柔らかな木造の日本家屋というイメ ることは、重要なことではないだろ ような大型の施設もある。 ·沙。 福田 しかし、温泉地ではホテルの 外国人にとって旅館とは、

タンル をしたとき、 畳があって、というイメージだろう。 した門構えがあって、和室があって、 大野 ドイツの旅行会社の人と話 旅館といえば、しっかりと -ムを予約したい」と言われ 「〇〇ホテルのウエス

タリアン向けのレストランを掲載し書のようなもので、ビーガンやベジ イメージを持っているのだろう。ルという名前でも基本は和室というたことがある。日本のホテルはホテ か。 ている。利用すればいいのではない するか」ということだった。 信していないように見せかけて発信 そして結論としては、「いかに発

柏原さんはサイトの検索に

Gの会員旅館も増える

外国人は だろう。 大 野

っと情報公開をするべきではないた人の入浴について、われわれはも墨)の問題もある。タトゥーを入れ 聞かれたことがある。 い旅館が結構ある。 タイラー

とかの理由で、子どもを受け入れな うるさいとか、部屋を汚す 最近はタトゥー



原氏

福田

外国人と日本人では考え方

を隠すパッチを作って販売したいで原 知人の旅行関係者がタトゥー

って販売したいの

が、それを見て皆白っこ、、、場」の項目にチェックを入れたのだり一がなかった。仕方がなく「大浴り一がなかった。仕方がなく「大浴り一がなかった。

する欄に「家族風呂」というカテゴ

Aの管理画面で、自館の設備を記入

お風呂といえば、ある外資系OT

れはどうしているのか。

てあった。

と、パッチで隠しても駄目だと書いた。でも施設のホームページを見る

ムページを見る

か 。 福 田

民泊サイトについてはどう

俺たちで頑張る」というのが建設的

タトゥー

を入れた人の受け入

大 野

施設によって異なるので

対応はどうなのかな

でと見本をもらっ

な。このような

つきだ」とコメントされたことがあ

情報発信が必要ではないか。

JIGの新しいキャッチコピーは

ルも実は日本化していること。京都

もう一つ指摘すべきなのは、

ホテ

のリッツカールトンは博物館のよう

ができますよと、われわれはそんな

ことをやっている民泊がある。ところでは、JIGの皆さんに

JIGの皆さんに近い

小堀 地方の、旅館がないような

- Gが目指す姿でもある。

それならば、旅館もこういうことの一つが民泊サイトだ。

たい」という人が多い

。その入り口

のだから、日本らしい空間に泊まり

結ぶ民泊ならば「あり」だと思う。

梶山 人と人、ホストとゲストを

タイラー

「せっかく日本に行く

近くの温泉施設にタトゥー

-があって

すべきところだ。もある。情報発信が機械的で、改善 自館のことが間違って伝わったこと る。日本語を他の言語に翻訳されて、

その思いを表現している。

行くなら日本に泊まれ)」。まさに、

もはや旅館だけが日本を体験できる で、まさにディス・イズ・ジャパン。

t a y W h e n

i n

JAPAN (日本に

J A P A N

S

大野 先日泊まった欧州の人に、

も入れるか聞いてほしいと言われ

ところがある。 を買って、2段ベッドを入れて営業福田 うちの近所は空いた1軒家 しているところがある。 家の離れが空いたからと、

らとそのようなところを予約するの ところがあり、旅館では高くなるかのサイトは子ども料金の設定がない がいっぱいいる家族の場合、外資系 しをしているところもある。 子ども

「子どもを受け入れますか」と あるOTAに登録すると



だが、そのうち1日ぐらいは宿の中

グしないと思っている。

大野氏 イトに載っていたから予約をした」を聞いていて興味があったけど、サで「旅館もあったんだ」「前から話 民泊サイトでうちを予約した人の中 という人が結構いる。 タイラー 一つの方法ではある。

われ旅館とは、基本的にバッティンいを含めた日本文化を提供するわれ てもらう民泊と、人と人との触れ合 「俺たちは

つということなのか。 も、グループ旅館として選択肢の一 民泊サイトに登録すること

柏原 ただ鍵を渡して安く泊まっ

ないか。

割は弓を見たい、あるいは触りたい 客さまが増えているのを肌で感じて 宮阪 「体験をしたい」というおれグループと旅館のあるべき姿は。 という人。1週間、10日間、 いる。うちに来られるお客さまの8 次の10年に向けて、 自らがどうするかを考えるべきでは 相手がいるという全体像を捉えて、民泊だけでなく、さまざまな競合

いるから一から教えてくれという人 20日間 なさいと言われた。

動かなければいけない。を呼ぶためには、自分からある程度 待っているようでは駄目。 ほかの施設とテーマがダブってもいるところに案内するだけでもいい。 お客さまに注目してもらえる。 える必要はなく、教えられる人がい い。何かを見つけて情報発信すれば ひな鳥のように口を開けて、ただ



## 

タイラー氏

る」といって自分で作った。 メニューがない」と。「じゃあ、 作

のに、なぜ自分は」

い着物がある」と、近所の人がくれ さんに行くと、 着物を着たお客さまと近くのお稲荷 っている。お金はいただいていない。 したりと、コミュニケーションをと 「うちに使っていな

うとしたりする人が出てきて、 権利のように思ったり、予約をしよ まに振る舞っていた。でも、長く泊 まっている人の中で、それを当然の 家の食事は週ー回ぐらい、お客さ

が向くと食事に誘ったりしている。 ビスをしていないと思った人には気 ただ、長くいる人で、あまりサー ビスで行っていたが、できな」 バウンド客の誘致が地域を維持する 上で必要な施策だという認識は高ま 人口減少や高齢化が進む中でイン

に着物を着せたり、家の食事に招待大野 うちは時々母親がお客さま クレームを言われたことがあった。れるというから予約をしたのに」と、

書かないからいいのだろう。して紙に書けないこと。逆に、紙に て、口コミで次のお客さまを呼ぶこ その線引きが難しい。 とがある。でも、それはメニュー 有料のサービスと無料のサービス 大野 サービスや親切が功を奏し

ならない 上がりで増えることは間違いない。 では、そんなアナログタッチなサーいずれにしても、今後の旅館経営 がある。そのコンビネーションをど ビスに力を入れていきたいと思う。 うするか。これから考えていかねば インバウンドは今後も右肩 今後の旅館経営

くなると「あの人はやってもらった 「送迎をしてく もらうのではなく、 くる。もちろん、

ることを期待している。

であろう。 してのメニュー作りは魅力だし可能 その際に核になる人がいること。

組んでもらいたい。JIGが各地でハウを生かして、地域おこしに取り の誘客とともに、外国人対応のノウIGが核となって、それぞれの宿へ そのようなことに取り組めば、日本 ことがうまくいく方法だ。 時間はかかると思うが、ぜひ、J

大いに期待 ありがとうございます。 じます。 値段が安い(笑い)。もっと上げて 宮阪さんのところは体験の

げている(笑い) 宮阪 それを言われて恐る恐る上 剣道であれ、 空手であれ、教える

弓道にはない。それでうちも成り立 いなところがあるのだが、不思議とことが商売として成り立つ道場みた っているのかもしれない 原

で、宮阪さんの役割は大きいのでは。 人たちに怒られる(笑い)。阪 そこまで言われると弓道の 日本の武道を代表する意味

宮阪 結構ある。ただ、そこで練ところはあまりないと思うが。 旅館で弓道場を持っている

宮阪

調べて、日本弓道連盟にまで聞いて、 うちに来るお客さまも、いろいろ ムページにたどり

からとにかくやれることをやってみ旅館を訪問したときに、何でもいい ついたという。 最後にうちのホー 折り紙とか舞踊とかお茶とか、何 IGに入った当時、メンバーの

でもいいと思う。必ずしも自分が教 お客さま

引してきたJIGの期待や役割は大っている。インバウンドを長年けん

だ。成功事例を共有しつつ、さまざやグループとしての情報発信が必要 き込んで、魅力あるプログラムをつ や、料理が上手なおばあちゃんを巻 在を可視化、アピールすべきだ。 まなデジタル手段を有効活用して存 地域との連携も重要だ。近所の店 1軒だけでは限界があるので地域 ただで協力をして 報酬をしっかり

となるはずだ。 落とせば、地元にとって「良かった」 と払う。お客さまがたくさんお金を 各地に多くのメニューがつくられ

地方のそれぞれの特色を生か

そしてトップダウンでなく、 るのではなく、楽しんで面白くやる うしなければいけない」と押し付け アップで進めることがキー ー っだ。ボイ ト

全体としてすごい力になると思う。