観光立国の実現は地方（地域）から

新春
女将座談会

ワンチームでおもてなし

出席者（50音順）

岩村　玉希さん（岩惣＝広島・宮島）
岡崎　純子さん（深山荘高見屋＝山形・蔵王温泉）
中島ルミ子さん（ホテル黒部＝富山・宇奈月温泉）
宮崎　知子さん（陣屋＝神奈川・鶴巻温泉）
村上　康恵さん（ホテル鷗風亭＝広島・鞆の浦温泉）

司会・論説委員内井高弘

山形県内に13軒の宿泊施設 「四方良し」テーマに改革、実行 選んでいただける職業に

岡崎　純子さん

↙働き方改革や、安定して落ち着いて仕事ができる環境、キャリアアップ制などについても改革し、実行しています。グループ内で豪州やチリ、米国などの外国人スタッフも社員として活躍しています。

調理場改革もその一つです。旅館経営にとって調理場は扱いが難しい部門ですが、お客さまに喜んでもらえる料理を作ってもらうため、しっかり打ち合わせをします。お客さまの情報を持っているのはこちらですから（笑い）。料理に対するお客さまの声を伝えるのはとても重要で、調理場、マネージャー、そして私と、コミュニケーションをとりながらやっています。

中島　フロント、予約業務は全て20代のスタッフに任せています。8年ほど前ですか、主人が「若い子がいない。このままでは活力が失せた旅館になってしまう」と危機感を持ち、新卒の採用に踏み切りました。フロントはもちろん、食事出しなどひと通りを経験させています。今の子は英語もでき、助けられている面も否定できません。

人材育成は大変です。接客係がお客さまに元気のない顔を見せるのはいけないことですが、悩みや考え事をしているとついて出てしまうようです。向き合って悩みを聞くのも私の仕事です。また、ベテランと若い子のもめ事もないとはいえないので、両方の意見を聞くようにしています。お客さまも大事ですが、スタッフも大事。「皆さんの心と体を守るのが私の役目」といっています。

村上　中島さんがおっしゃったベテランと若い子のもめ事は他人事ではありません。若い子がやることに口を出し、「仕事がやりにくい」という声も聞こえてきます。年配者としては自分の仕事を奪われ、居場所がなくなるのではないかという気持ちがあり、主張するのでしょうね。

これまでベテランに助けられたことは数多くあり、いなくなると大変です。培ってきた経験も捨てがたく、どう生かすのかも私の仕事です。人手不足は慢性化しており、派遣、パートで補っています。常に人の手当てをして育てておかないと不安ですね。

島にある旅館、フェリーを利用 宿泊客の半分は外国人旅行者 メンテナンス兼ね休館を

岩村　玉希さん

岩村　人手不足のため、客室スタッフの半分が派遣です。布団敷きはパートにお願いしたり、マルチタスクとは逆で業務を分業しているので、その分コストはかかりますが、ゆったりお客さまと向き合って接客してもらいたいので欠かせないと思っています。英語を使う場面が多いので、本人のスキルアップにもつながり、派遣の人はリピーターも多く、正社員になってくれる人材もいますが、常に募集しているのが実情です。

宮崎　人手不足は皆さんと同じです。昔は分業だったのでパートさんの数はとても多かったです。100人近くいたのではないでしょうか。当館は木造のためエレベーターが設置できません。階段を上り下りしなければなりませんので、しんどくなると卒業といった感じで人が入れ替わります。

今は少数精鋭でやっています。パートは年配者が多いですが、正社員の平均年齢は28歳で、20代の若手が主戦力となっています。キャリアを積み上げ、それを生かせるような社内環境を作り上げるのが課題の一つです。

――女将あっての旅館といわれますが、客へのあいさつ回りや調理場との調整、社員の手配・気配りなど、テレビドラマ「細腕繁盛記」ではないですが、本当に大変な仕事ですね。細腕繁盛記は若い人は知らないと思いますが。

岡崎　皆さんから多忙というイメージを持たれるのは分かりますが、マイナスイメージでもあるわけです。働き方も時代と共に変わり、選んでいただける職業にならなければいけません。イメージを払しょくしたいですね。

お客さまへのあいさつ回りですが、部屋で寛いでいる時に行くと引かれる場合もあり、余計な気を使わせてしまいかねません。頃合いが大事だと思います。

※16面に続く

温泉は透明度日本一 新卒の採用で活力ある旅館に 毎年4月に長めの休みを

中島　ルミ子さん

SUZUMO
WE LOVE RICE
本年もよろしくお願い申し上げます。
こだわりの宿
世界130ヵ国でご利用いただているスズモのロボット。
オリンピックイヤーの今年は、ぜひ皆様のホテル・旅館でも!!
ご飯の盛り付けはスズモのロボットで。
しゃもじからロボットへ
レストランのバイキングに最適!
ふわっと食感の良い温かいご飯を、素早く正確に盛り付けるシャリ弁ロボ。
バイキングコーナーに最適なロボットです。
ボタンを押すだけで手間要らず
美味しい食感にお客様も大満足
清潔に保ちとても衛生的
人手不足解消にも一役買います

保温・保湿性能が更に充実!!
シャリ弁ロボ　GST-HMA
能力：5秒/回
さらに、寿司メニューの充実で集客力アップ!
インバウンド対策に!!
シャリの握りは寿司ロボットにお任せ下さい。
ふんわりとソフトなシャリ玉は、旬のネタの美味しさを引き立てます。
毎時最大4800カン 寿司バイキングに威力を発揮します!!

シャリ玉ロボット
SSN-JLA
能力：最大4800カン/時

パーティーや宴会で演出効果抜群!! 誰でも寿司職人に!!

お櫃型寿司ロボット
SSG-GTO
能力：最大1800カン/時
展示会出展のご案内
スーパーマーケット・トレードショー2020　2月12日(水)～14日(金)　幕張メッセ 5-218
国際ホテル・レストラン・ショー2020　2月18日(火)～21日(金)　幕張メッセ 6-G10
鈴茂器工株式會社
お問い合わせフリーダイヤル 受付／月～金 9:15～17:00 0120-599-333
http://www.suzumo.co.jp
E-mail s-pro@suzumo.co.jp
本社/東京都練馬区豊玉北2-23-2　工場/埼玉　札幌・盛岡・仙台・浜松・金沢・松本・名古屋・大阪・岡山・広島・福岡・熊本・アメリカ・シンガポール

業務用
LION
ライオン業務用 手指衛生用オートディスペンサー　LHAD-TE500
タッチフリーで衛生的!!
軽量、コンパクト、シンプル！ 衛生的で安心な施設環境づくりをサポート。
1 タッチフリーで衛生的
センサー感知で液が自動吐出。
いっさい手を触れず、すばやく
薬液を手にとることができます。
2 コンパクト＆シンプル
流線型のやさしい形状とコンパクトかつ
モノトーンのシンプルなデザイン。
診察室・病院、受付カウンターから飲食店・
商業施設・ホテルの入り口まで、どんな場所
にも置きやすく、なじみます。
4 どこでも設置が可能
据え置き※2でも壁づけでも対応でき、乾電池式※3
でコンセントがないところも設置可能。

3 簡単＆安心機能
確認窓からボトルの薬液残量が一目でわかり、
薬液切れを防止。
また電池切れを防ぐ「お知らせランプ」※1つき。
電池は引き出しタイプのトレーに入れて本体へ
ワンタッチ装着。交換もとても簡単です。
さらに本体は、いたずら防止のカギつきで安心。

保湿剤(グリセリン)配合。
無香料の手指消毒剤
● 速乾性で作業がスムーズ
● サラサラな使用感
● すぐれた殺菌効果
専用液剤（別売り）　指定医薬部外品
サニテートA ハンドミスト 500ml
※1：電池がなくなる前に、LEDランプが点滅でお知らせ。
※2：トレーを付属。購入の手間や費用がいりません。
※3：電池は別売りです。
*LHAD-TE500 本体に、薬液ボトルは含みません。写真はイメージです。
ライオンハイジーン株式会社
〒130-0013 東京都墨田区錦糸1-2-1 アルカセントラル6階
TEL 03(5819)7770　https://www.lionhygiene.co.jp/