

コーセーコスメピア株式会社 東京都中央区日本橋茅場町 1-9-4 〒103-0025 TEL.03-6892-5880 FAX.03-6892-5883



観光立国の実現は地方(地域)から

新春  
女将座談会

# 日本の伝統文化を伝える

客室92室、室内温水プールも  
食事をbuffet方式で提供  
ネット申し込みが急増



鈴木 美砂子さん

「口コミの評価がそのま  
ま旅館の評価につながり  
かねず、とても怖いです  
当館の場合、「この部屋は  
晴ろしが良くありません」  
「狭い部屋です」「少々傷  
があります」などホムベ  
ジ(HP)にちゃんと書いて  
いると聞かす、「狭かつ  
た」「景色が良くなかつ  
た」と口コミします。わがま  
まというか、やり切れない  
ですね。  
須藤 ネット上でどうい  
う旅館なのか知った上で予  
約していただけるのはメリ  
ットでもあります。事前に料  
理や客室差を見ていただく  
から、昔のように「思っ  
たのと違う」というミスマ  
チが少なくなりました。  
新規のお客さまを獲得す  
るにはネットはありがたいツ  
ルです。旅館からすると自  
館のHPを見て予約していただ  
くか、電話予約の方がうれ  
しいので、こちらに誘導するた  
め、料金面で優遇するなど  
の方策をとっています。  
わがまというお話があり  
ましたが、そこそこの料金を  
払ってくれる、旅慣れたお客  
さまはありがたいお客さま  
ですね(笑)。  
——金持ちで楽せずすね  
(笑)。余裕がある。

出席者(50音順)

- 君島 理恵さん(栃木県塩原温泉・彩つむぎ)  
清都みちるさん(千葉県南房総白浜・割烹旅館清都)  
鈴木美砂子さん(福島県岳温泉・陽日の郷あづま館)  
須藤美由貴さん(群馬県谷川温泉・金盛館せゝらぎ)  
松崎久美子さん(熊本県黒川温泉・ふもと旅館)  
司会・論説委員内井高弘

客室18室、温泉の良さが自慢  
バリアフリー対応に尽力  
宿泊数日前に確認の電話を



君島 理恵さん

清都 ネットからの予約は  
確かに増えていますし、沢  
々分らない口コミを投稿す  
る人も確かにいます。須藤  
さんがおっしゃるように、低  
金のお客さまの方がわがま  
を言います(笑)。旅慣れ  
た方は要望も少ないです。  
ネットで困るのはお客さま  
の情報がない、一方通行  
行という事です。電話だと  
会話の中でお客さまの求  
めるサービスや食事の好み  
などを引き出すことができます  
が、ネットではそれができ  
ないで何となく不安です。  
もう一軒、車で5分のところ  
にゲストハウス(遊園)が  
あります。房総の料理を地元  
の店に味わいたいという素  
望のお客さまに合わせた  
施設ですが、「清都」よりも  
こちらの方が電話予約が多  
いんですね。不思議です。  
君島 当館もネット予約が  
多いですが、ご宿泊する数  
日前に必ず確認の電話を入  
れていただきます。ネットエ  
ンジェント、旅行会社経由  
のお客さまも同じです。会  
話の中で引き出さる情報  
が、ネットでは見えない  
ので、口コミについてはど  
う受け止めていくか。  
君島 帯在中に不満や要望  
があれば、その時言ってい  
ただけはそれなりの対応が  
できる(16面に続く)



須藤 美由貴さん

18年に創業105年、客室22室  
お客さまの情報収集を心がけ  
ネットは新規客獲得に効果

口コミに対して毎回返事も書  
いていましたが今はやめまし  
た。同じような文面になるこ  
とが多く、コピーは避けたい  
し、どうやって書くか、頭  
を悩ます時間が増えたと思  
います。  
松崎 当館ではHPに「ご  
宿泊の3日前に確認の電話を  
差し上げます」と書いていま  
す。君島さんと同様、そこ  
でいうようなお客さまの情  
報を集めます。  
——松崎さんは自ら料理を  
作る人によつては好き嫌い  
があります。どう対応して  
いますか。  
松崎 好き嫌いは聞きませ  
ん(笑)。「〇〇野菜は苦  
手です」というお客さまに  
ついては、「よろしくお探しま  
す」とお返事をします。下  
さないものはできません。無  
理はしたありませんし、期  
待されても困ります。そのへ  
んは切り切っています。  
鈴木 当館も確認の電話を  
入れ、情報を収集しますが、  
中には訳ありのお客さまも  
いらっしゃる(笑)。「何で  
電話してんだ」「家内は  
妊娠中だ」と怒られる経  
験があります。そのへんの  
引きが難しいですね。  
松崎 君島さんも指摘な  
さいましたが、後で文句を  
言うお客さまは困ります。  
「タオルをもう一枚ほし  
たのになかった」と口コミ  
されたりサービスの悪い旅  
館だと思われちゃいます。言  
うて下は対応しない、と思  
うことが多いですね。

米飯主食文化を世界へ  
WE LOVE RICE  
**SUZUMO**

今年もよろしくお願い申し上げます。

## 寿司メニューの充実で集客力アップ!

旬の食材や名産品を使ったこだわりの寿司メニュー作り。  
握りや巻物は職人の技が光る寿司ロボットにおまかせ。  
美味しいお寿司で、世界中のお客様をおもてなししませんか。

業界最速!! 毎時最大4800カン  
ふんわりソフトなシャリ玉を握ります。  
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も活躍する  
誰でも寿司職人に!!

ふわっと食感の良い、温かいご飯を自動で盛り付けるシャリ弁口ポ。  
作業効率を改善し、スピードアップが図れます!  
朝食バイキング等の  
ご飯のセルフサービスに!!

シャリ弁口ポ  
GST-FBB  
能力: 5杯/分(250g)  
最大720食/時

夜食サービスに  
おむすびは  
いかがですか!!

シャリ弁口ポで正確にご飯を計量。  
おむすびオプションや手押し成形機で  
おむすびがアップという間に完成します。

おむすびオプション FBB-TOA

卓上手押し成形機  
THS-DRA

お櫃型寿司ロボット SSG-GTO  
能力: 最大1800カン/時

■展示会のご案内■ 美味しさと使い易さを実感できる多彩な製品ラインナップを展示実演いたします!!  
第46回 国際ホテル・レストラン・ショー 2月20日(火)~23日(金) 10:00~17:00 東京ビッグサイト 東2ホール 2-S22

鈴茂器工業株式会社 お問い合わせフリーダイヤル 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・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 布製品用 除菌・消臭剤

# HYGIA

ハイジア

## 衣類・布製品の 除菌・消臭スプレー

10L (パッキングボックス・コック同梱) 2L

香りが残らないほのかなミンティークリーンの香り

### 5つの効果でサービスの充実に!

#### 1 ウイルス除去効果

スプレーを想定したモデル試験でのウイルス除去効果  
**99% ウイルス数減少!!**

■複数のウイルス種で試験をしています

| ウイルス種     | 対照 HYGIAスプレー | 試験結果           |
|-----------|--------------|----------------|
| エンテロウイルスA | 100%         | 99.9% ウイルス減少!! |
| エンテロウイルスB | 100%         | 99% ウイルス減少!!   |

(ウイルス試験) 一般財団法人 衛生環境科学センターにて試験済み  
※すべてのウイルスを取り除くわけではありません。  
※ウイルスは、エンテロウイルスA・エンテロウイルスBの2種類に大別されます。  
※ウイルス数: 対照を100としたときのウイルス数

#### 2 除菌、抗菌、抗カビ効果

**99%の除菌効果**※1

**99%の抗菌効果**※2

**99%カビの増殖を抑制**※2

※1 ISO15629-1に準拠

#### 3 汗やタバコのニオイもしっかり消臭!

汗やタバコのニオイや、衛生の気になるベッド・ソファ・カーペットなども、しっかり消臭!

ホテルや清潔が求められる施設などにぴったり!

客室清掃の仕上げやお客さまのサービスの充実に!

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)8005



## 観光立国の実現は地方(地域)から

本社テーマ 観光立国の実現は、地方(地域)から  
観光経済新聞

## 新春女将座談会

## 日本の伝統文化を伝える 女将の誇りを胸におもてなし

## 女将の心意気

## 今後の抱負

(15面から続く)

——女将さんもお客さんに出る方や裏で支える方などいろいろなタイプがあります。女将として心がけていることはありますか。

鈴木 客室数が多いのでなかなかできませんが、自分の目が届く旅館が理想です。そのためには、私の考えを理解してくれる従業員が必要で、それら従業員に目配り、心配りができる女将になりたいです。

良いサービスには従業員のモチベーションを高めるのが重要で、そのためには仕事に誇りが持て、満足させられるだけの待遇もまた必要です。人手不足の中、辞められると業務に支障が出ます。入って良かったと思われ旅館にしたいし、旅館の伝統文化を伝えるのが女将の使命だと思います。今はもう私がいないでもスムーズに仕事が進み、私の役目はクレーム処理とか、お詫言の時代です(笑)。

館内の装飾もやっています。花に気持ちを託し、お客さまを迎えたいですね。

須藤 朝、お客さまを見送り、その後は花を活けたり、地元の観光関係の活動に協力したりしています。15年くらい前までは全室に「あいうえお」の看板が掲げられていたが、女将ばかりが目立つのはスタッフのモチベーションが下がらないか、今はやめています。

接客するのはスタッフですので、私が表に出なくても大丈夫なようにしようと考えるのが女将の使命だと思います。今はもう私がいないでもスムーズに仕事が進み、私の役目はクレーム処理とか、お詫言の時代です(笑)。

い。人が財産です。スタッフに気持ちよく働いてもらうため、時間外労働の削減や、1週間連続の休暇を設けるなどワークライフバランスを推進しています。

満室になる日も、人手が足りない時は予約をセーブし、スタッフに負担がかかりすぎないように調整します。

い。塩原にもいろんなタイプの女将さんがいますが、同じようににはできません。開き直って、自分スタイルでやればいんだと思うようにしています。

オープン当初は何かから自分でやらなければ気がすまず、自分で自分の首を絞めていました。従業員も私を頼り、大工さんと相談しながら、

松崎 若いころは、から十まで自分でやりましたが、子どもが大きくなっており、今ではどう事業継続していくかが課題です。私のいない時間をどうやって多く作っていくか、その力を生かすという点で、デューズ業だと思っています。改装にあたっては自分で設計もやりました。従業員も私を頼り、大工さんと相談しながら、

松崎 若いころは、から十まで自分でやりましたが、子どもが大きくなっており、今ではどう事業継続していくかが課題です。私のいない時間をどうやって多く作っていくか、その力を生かすという点で、デューズ業だと思っています。改装にあたっては自分で設計もやりました。従業員も私を頼り、大工さんと相談しながら、

## 岳温泉活性化へ地域おこしに力

## ワークライフバランスの推進を

## 女将希望者を探し女将業伝達を

## 人手不足解消へ地域全体で対応

## 訪日客獲得へ積極的に関わる

松崎さん

君島さん

清都さん

須藤さん

鈴木さん

無理をするサービスへ質も落ちてしまいます。清都 お客さまも従業員もともに大事ですね。無理をするとかクレームにつながるようなので、思い切って予約を断る場合もあります。料理は仕込み時間もあり、費を落とさないようにしていますので、安易に受けてしまうとお客さまの信用をなくしてしまいます。

旅館業界も人手不足が深刻ですが、当館では就労継続支援B型事業所(障害者)を持ち、企業で働くことが不安だった困難な人に対し、働く場所を提供する事業所からの派遣者も雇い入れ、客室の掃除などをしてもらっています。人手不足の解消に役立ち、人件費削減や障害者支援にもつながります。当初はできるのかと心配でしたが、きちんとやってくれます。目が見えなくても網戸がはれたりするのを見て、びっくりします。

君島 全く旅館と関係ないところから嫁いで来ましたが、一から勉強しました。当時、旅館女将を主人公にしたテレビドラマも多く、皆さんのイメージで見ますから、やりにくい面もありました(笑)。

りかでした。今はできるだけ従業員に任せ、自発的に行動してもらおうと、私はそのサポートに回すように心がけています。

人手不足は当館も深刻で、求人広告を出してもなかなか応募はありません。一旅館では限界があり、地域全体で取り組まなければならない問題ではないかと思っています。

ら選んでいました。当館は溪谷沿いに立地しているため、階段がとても多いのが特徴です。風呂にたくさん入るのも大変で、お客さまの使い勝手があまりよくありませんので、少々手を加えました。また、敷地に余裕があるため、車椅子対応の客室を造りたいと考えています。

——今後の抱負を。

松崎 外国人旅行者をもっと増やすために、外に打って出たい。女将が外に出るのにはなかなか大変ですが、皆さんを誘い出し、外国で着物を見て、黒川温泉のPRができれば、今年には熊本県の女将会の副会長になるの、いいチャンスだと思いい、積極的に動いていきます。



陽日の郷あづま館



陽日の郷あづま館



金盛館せゝらぎ



割烹旅館清都



彩つむぎ



ふもと旅館