総合

金箔瓦、今川義元生誕500年…
新たな魅力で観光誘客

静岡市

静岡市は12月19日、東京プリンスホテルで記者発表会を開き、「世界に輝く静岡市」の取り組みなどを説明した。「ちびまる子ちゃん」や戦国武将・今川義元のキャラクター「今川さん」などが登場、場を盛り上げたほか、駿府城で見つかった「金箔瓦」や今川義元生誕500年事業など、集客の目玉も紹介された。

5大構想にSDGs組み込み

冒頭あいさつした田辺信宏市長は、歴史文化の拠点づくりなど「5大構想」にSDGs（持続可能な開発目標）を組み込んで推進していく考えを示し、「ワールドクラスの水準を目指す」と強調した。

涙を流すゆるキャラ「今川さん」

市はちびまる子ちゃんの作者、さくらももこさんの出身地。18年に亡くなったが、さくらさんを偲んで1月11日から2月11日まで、市内で「さくらももこ ありがとうの会」を開く。作品原画や使用していた道具類などが展示され、ちびまる子ファンの注目を集めそうだ。

金箔瓦は今年10月、徳川家康が築いた駿府城址（葵区）の天守台付近から出土。その数約330点に及ぶ。駿府城とは異なる形状の石垣も見つかっており、豊臣秀吉が配下に築かせた城跡だったことが明らかになった。秀吉と家康の関係を知る貴重な資料として注目されているという。

あいさつする田辺市長

19年は今川義元生誕500年に当たる。義元は桶狭間の戦い（1560年）で織田信長に敗れて以来、「世間からアホ、公家かぶれとネガティブイメージが定着している」が、生誕500年を機にイメージを払拭し、功績を再評価して汚名を返上したい」と関係者。

「今川さん」はゆるキャラには珍しい涙を流しているのが特徴。「世間からバカにされているのが悔しくて泣いている」という。事業では、5月に「今川復権まつり」（仮称）、臨済寺での合同法要、さらにJR静岡駅に銅像を設置する予定だ。

このほか、昨年11月に景勝地・日本平にオープンした「夢テラス」の魅力や、名産「お茶」を使った着地型観光への取り組みを明らかにした。夢テラスは1周約200㍍の展望デッキで、富士山や清水港、伊豆半島などを見ることができる。11月26日には来館者が10万人を突破したという。【内井高弘】

温泉を無形文化遺産へ
群馬で登録推進協議会発足

「温泉文化」の国連教育科学文化機関（ユネスコ）無形文化遺産登録を目指す「温泉文化ユネスコ無形文化遺産登録推進協議会」が12月17日、群馬県で設立された。県の温泉関係者が先導役となり、実現に向け広く賛同を呼び掛けていく。

同協議会は県温泉協会、草津温泉観光協会、県旅館ホテル生活衛生同業組合、県観光物産国際協会、温泉文化世界遺産研究会が発起人となって設立。同日、前橋市の群馬県庁で発会式を開いた。約200人が出席。

発会式には5団体の代表や旅館・ホテル関係者のほか、来賓として県から大沢正明知事や星名建市県議会副議長、中央政界から中曽根弘文参院議員、中曽根康隆衆院議員、尾身朝子衆院議員らも駆け付け、あいさつした。

温泉関係者が先導役となり、実現に向け広く賛同を呼び掛けていく。

同協議会は県温泉協会、草津温泉観光協会、県旅館ホテル生活衛生同業組合、県観光物産国際協会、温泉文化世界遺産研究会が発起人となって設立。同日、前橋市の群馬県庁で発会式を開いた。約200人が出席。

発会式には5団体の代表や旅館・ホテル関係者のほか、来賓として県から大沢正明知事や星名建市県議会副議長、中央政界から中曽根弘文参院議員、中曽根康隆衆院議員、尾身朝子衆院議員らも駆け付け、あいさつした。

また、温泉地のマスコットキャラクターも集まり、場を盛り上げた。

発起人代表の岡村興太郎・県温泉協会会長は「無形文化遺産登録は国内はもちろん、海外からのお客さまの増加にも貢献し、地域経済の発展にも大きく寄与することが期待される。登録の早期実現に努める」とあいさつした。

特別顧問を務める高崎商科大特任教授の熊倉浩靖氏が設立趣旨を説明。趣意書によると、県は「にっぽんの温泉100選」（観光経済新聞社主催）で15年連続1位の草津を筆頭に、伊香保、万座、みなかみ十八湯、四万の四つの温泉地が50位までにランクインされていることなどを踏まえ、「県がユネスコ無形文化遺産登録の先導役となることに異論はないだろう」とした上で、「登録を群馬の地から推進していきたい」としている。

今後は、19年6月に鹿児島県指宿市で開かれる日本温泉協会の会員総会で賛同を呼び掛けるなど、機運を全国に広めていく方針だ。

竹内美樹の 口福のおすそわけ 256

毎年初詣客でにぎわう「神田明神」。正式名称は「神田神社」と言い、創建約1300年の歴史を持つ。江戸城表鬼門を守護する場所にあり、江戸総鎮守として信仰を集めて来た。御祭神は、大己貴命（おおなむちのみこと）（大黒様）、少彦名命（すくなひこなのみこと）（恵比寿様）、平将門命（たいらのまさかどのみこと）で、それぞれに縁結び、商売繁盛、勝負運にご利益があるとされている。大手町、丸の内、日本橋などが氏子地域に含まれるため、企業参拝も多く、日本三大祭の一つ「神田祭」でも有名だ。

最近ではアニメの聖地として名高い。人気アニメの舞台になったことから「聖地巡礼」に訪れるファンが続出。懐の深い同社ではアニメと「神田祭」とのコラボも実現させた。また、フェイスブックやツイッターの他、LINEにも公式アカウントがあり、キャラクターのLINEスタンプまであるのだからスゴイ。

これは、伝統文化も時代に合わせて革新を続けるべきという、大鳥居信史宮司のお考えに基づくものだろう。人々に愛され続け、未来に継承していくには、イマドキの感覚も柔軟に取り入れる必要がある。

日本文化の発信基地

このたび境内に、国内の参拝者や海外からの来訪者に日本の伝統文化の魅力を感じてもらう場として、「文化交流館」が開館した。ライブやイベントが開催できる700人収容可能な「神田明神ホール」をはじめ、土産物店やカフェの他、「EDOCCO STUDIO」を併設。ステージのある多目的スペースで、お食事と伝統芸能のショーを楽しめる企画や直会が開催される。

我田引水だが、筆者が役員を務める弁当製造販売会社「神田明神下みやび」も、社名からお祭しの通り明神様と無縁ではない。同社裏手の男坂を下りた神田明神下が創業地で、現在も日本料理店「神田明神下みやび本店」と笹の葉1枚に包んだひと口寿司の専門店「笹一葉本舗」を構える。ご近所というだけでなく、大変ご厚誼にあずかっている。前述の商品「笹一葉」も「明神名物」と名乗るお許しを頂戴したし、折々には清水祥彦権宮司におはらいをしていただいたり。他にさまざまなご縁もあり、同施設にも関わらせていただく運びとなった。先日、某業界の重鎮の皆さまのお集まりが地下のスタジオで開催された際は、ケータリングを担当させていただいた。

真新しい厨房をお借りできるとはいえ、食材だけでなく食器や調理器具など全て運び込んだ。内容は、先付、前菜、向付、煮物、焼物、油物、お食事の江戸前握り寿司と留椀、水菓子。和食は器だけでなく紙や葉などの掻敷も必要だし、焼物は杉板焼きにするなど、一つ一つこだわった会席料理を店外で提供するのは、並大抵のことではない。だが、苦労のかいあって評判は上々。琴と三味線の演奏や和を意識したショーもあり、世界遺産和食も含め、「日本文化を体験できる場所」というスタジオの役割が理解できた。

同館が日本文化の発信基地として輝き続けるよう願うと共に、われわれも食の分野でその一助を担いたい。

※宿泊料飲施設ジャーナリスト。数多くの取材経験を生かし、旅館・ホテル、レストランのプロデュースやメニュー開発、ホスピタリティ研修なども手掛ける。

クルーズ・オブ・ザ・イヤー2018

国交大臣賞に郵船クルーズ
特別賞に木更津市など

日本外航客船協会は「クルーズ・オブ・ザ・イヤー2018」のグランプリ（国土交通大臣賞）に郵船クルーズの「世界一周クルーズ」を選んだ。授賞式は12月13日、東京都内で行われた。

18年は17点のクルーズ旅行商品などの応募、推薦があり、優秀賞4点、特別賞3点を選んだ。

グランプリに輝いた郵船クルーズの商品は、客船「飛鳥Ⅱ」による北半球周遊型の世界一周クルーズで、15年以来3年ぶりの再開。

不安定な国際情勢や休止期間による市場ニーズの不確定要素を乗り越え、一周コース乗客（700人超）で完売し、さらに同船に初めて乗る客が3割に達するなど、世界一周クルーズの存在意義を証明したことが高く評価された。

優秀賞はジャパネットホールディングスの「MSCスプレンディダで行く 実りの秋、彩の日本一周クルーズ」、阪急交通社の「ゴールデンウイークW（2船同時）チャーター」などが受賞。

阪急交通社の商品は、日本マーケット初登場の2隻を同時に全船チャーターし、6千人を超える幅広い世代を集客。日本のクルーズマーケットの裾野を大きく広げたことが決め手となった。

このほか、特別賞では千葉県木更津市や和歌山県と新宮市のクルーズ船誘致の取り組みなどが受賞対象となった。

木更津市は2年連続で客船「ぱしふいっく びいなす」による木更津港発のクルーズを手掛け、約8割が新規顧客という集客を達成。また、16万総ト級の外航クルーズ船でも受け入れ可能な機能も持っており、東京湾における東京、横浜に次ぐ第3のクルーズ港としての潜在能力の高さも評価された。

西伊豆 戸田の逸品で誘客
高足ガニや深海魚PR

静岡県の沼津市商工会へ戸田（へだ）支所は、地域の会員事業所のお薦めをPRする「一店逸品運動」を展開している。人気が高い「高足ガニ」や深海魚の料理など地域の魅力を紹介し、観光客の誘致や特産品の販売につなげたい考えだ。

西伊豆の戸田は、御浜岬の先に駿河湾、富士山の絶景を望む。近年では高足ガニや深海魚の料理などが話題だ。高足ガニは蒸したり、刺し身にしたりして宿泊施設や飲食店が提供している。伝統的な製法で海水を炊き上げた戸田塩、野生種のかんきつ類タチバナのジャムなども商品化されている。

これらの逸品は、沼津市商工会戸田支所が作成した「西伊豆戸田のお宝～戸田の逸品カレンダー2019」にも掲載されている。

戸田温泉の宿泊施設「海のほてるいさば」の川合裕介専務は「最近では中国やタイからの観光客も増えてきたが、国内外にもっと戸田を売り出したい。高足ガニや深海魚を食べに来てほしい」と話している。

戸田の逸品を紹介した2019年のカレンダー

新型豪華バスを導入
阪急交通社 まず日本一周で使用

阪急交通社は12月17日、新型車両の豪華バス2台を導入すると発表した。4月から催行する「日本一周の旅」で使用する。ゆとりと快適性を重視し、座席数は18席に抑えた。バスを移動手段でなく、乗ること自体を楽しんでもらい、新たな需要を開拓する。

このバスは「クリスタルクルーザー『董』」＝写真。JR東日本の豪華寝台列車「トランスイート四季島」などを手掛けたケン・オクヤマ・デザインがデザインを担当し、任命した。製造は日野自動車に発注、運行管理はケイエム観光バスが行う。

座席は横3席×6列の18席でゆとりを持たせ、リクライニングシートは最大129度まで調整可能で、レッグレストも付けた。車内からの眺望を楽しんでもらうため頭上の荷棚をなくし、ハンドバッグなどの手荷物を入れる収納を座席の前に設けた。Wi-Fiも完備。また、緊急時に自動で停車させるEDSS（ドライバー異常時対応システム）も搭載し、安全確保に努めた。

日本一周の旅は東日本編と西日本編の2コースで、1月4日から発売。東日本編の場合、出発日は4月16日、5月8日、6月3日、7月1日、8月20日、9月3日、10月9、21日。旅行代金は98万円。

同社は、「董を利用した短期間の宿泊ツアーや日帰りツアーの発売も予定している」と話している。

市電でイベント
豊橋の魅力発見
JAF愛知、中京大

JAF（日本自動車連盟）愛知支部、中京大学、豊橋鉄道はこのほど、愛知県豊橋市の路面電車を舞台にしたゲーム形式の町おこしイベント「市電でめぐる運命ゲームin豊橋」を開催した＝写真。抽選で選ばれた29組88人が参加。家族客などにゲームを通じて豊橋の魅力を再発見してもらった。

愛知県が主催する「あいち学生観光まちづくりアワード」で敢闘賞を受賞した中京大の学生チームの企画をJAF、豊橋鉄道との連携で初開催。ゲームの運営は中京大の学生スタッフ約40人が担当した。

ゲーム形式で市電の駅、沿線の吉田城や安久美神戸神明社などの観光スポットを巡ってもらった。集めたゲーム内通貨「じゃんだら」に応じて賞品もプレゼントした。

参加者からは「学生たちが一生懸命で良かった。豊橋の魅力をアピールするという趣旨も伝わった」などのコメントが聞かれた。

逆境をチャンスに ―旅館の再生プラン〈455〉

青木　康弘

成功する業務マニュアルの作り方 ⑩

前回に引き続き、業務マニュアルを上手に作成するための手順を紹介しよう。作成するに当たって重要となるポイントだけでなく、運用・定着化のコツも紹介したい。

10、クレーム対応

旅館・ホテルのクレームは、スタッフの何気ないミスや対応が引き金となり、対処の間違いにより事態が深刻化する。クレームを受けたスタッフのモチベーション低下に加え、度重なるクレームは口コミ点数、売り上げの低迷につながる。

全員が適切な対応ができるように、新人スタッフ、ヘルプスタッフにも丁寧にトレーニングしよう。業務マニュアルには、クレーム発生時の対応、クレーム発生の原因、クレーム対応のステップ、クレーム対応でやってはいけないことをまとめると良い。

クレーム発生時の対応は、お客さまから伺った内容を漏れなく直ちに上司に報告することをルール化すると良い。

接客係が料理提供のミスについて調理スタッフから叱責を恐れるあまり、クレーム自体を揉み消すことがある。心当たりがある場合には、報告ルートや組織風土が適切かどうか点検することをお勧めする。

クレーム発生の原因は、新人スタッフには分かりにくいので、お客さまの心理について解説すると良いだろう。例えば、ある係のミスでお客さまが不快感を感じた場合、他の係が身に覚えのないクレームを受けることがある。お客さまはどうしてもらいたいのか、心理の理解の仕方をあらかじめマニュアルで習得しておけば、適切な対応ができるようになるだろう。

クレーム対応のステップは、旅館・ホテルによって手順が異なるので、これまでの慣習からベストな流れをマニュアルで説明しよう。

一般的には、素直にお詫びしてお客さまとの信頼関係を作ってから、お客さまの要望を確認して対処法を考え、お客さまに納得いく説明をしてから、迅速に行動するという流れになる。クレーム対処後はお客さまへのフォローアップと再発防止策の検討を行うと良いだろう。

クレーム対応でやってはいけないことは、特に間違いやすい点を箇条書きで整理すると良いだろう。例えば、「私は担当ではない」と言ってしまったり、感情的な反応をしたり、「すみません」と消極的なお詫びばかりで具体的な行動をしなかったりというのは事態の深刻化につながる。冷静に理解できる平常時に業務マニュアルを使ってしっかりとトレーニングすることをお勧めする。

（アルファコンサルティング代表取締役）

冬早春の旅アピール
日観振 関東 丸の内のKITTEで

日本観光振興協会関東支部（前川忠生支部長）は12月20～22日、東京・丸の内のJPタワー・KITTEで「東日本エリア選抜冬早春の旅 観光&物産展」を開いた＝写真。

参加したのは青森県や山形県、宮城県、千葉県、新潟県、山梨県などの観光団体で、観光パンフレットの配布や物産品販売などを通じて、これからの冬や早春の魅力をアピール。ステージイベントではご当地キャラクターや観光大使も登場、華を添えた。

関係者の1人は「年末年始の予定が決まっていない人もいたので、今からでも間に合う見どころを紹介した。お役に立てたらいいのだが」と話していた。

豪雪を逆手に宿泊キャンペ
大蔵村観光協会

肘折温泉郷がある山形県の大蔵村観光協会は降雪量によって宿泊費を割り引く「ドカ雪・大雪割キャンペーン」を実施している。宿泊費が無料になる場合もあるという。

豪雪を逆手に取ったこの集客キャンペーンは4回目。期間は12月16日から3月10日までで、年末年始（12月29日～1月7日）は除外。19軒が参加している。

ドカ雪割は宿泊（利用）日前日午後3時までの24時間降雪量によって割り引く。例えば、30～44㌢だと宿泊料は1人1泊に付き500円引き、入浴料は100円引きとなる。60㌢以上ではそれぞれ2千円、400円引きに。

また、宿泊日前日午後3時の降雪量が446㌢以上になると1泊分の宿泊料が無料になる。問い合わせは同協会、☎0233（76）2211。

WEBマーケティング

インターネット徹底集客 第206回
2018年を振り返って

早いもので、2018年が終わった。今号では、18年1年の振り返りを行いたいと思う。

まず初めに今年の漢字が「災」であったことに表されているように災害の多い1年となった。こればかりはコントロールできるものではないので、今年1年が平和になることを祈るしかない。

続いて、以前から述べているモバイルファーストであるが、今年はGoogleがモバイルファーストインデックスを開始したことでさらに決定的になったと言えるであろう。

詳細の説明は割愛するが、端的に言うと、今まではWEBサイトの評価基準をデスクトップ版に軸を置いていたが、今後はモバイル（スマートフォン）版に軸を置くとしたものである。

また、18年の冒頭に述べた予測「差別化と競争激化」「個人旅行の潮流が世界的に」「省人化とテクノロジー」―これらも一層進んでいる状況となっている。

18年の新たなキーワードとしては「メタサーチの台頭」は見逃せないであろう。トリップアドバイザー、トリバゴ、トラベルコなどの従来から存在していたメタサーチに加えて、LINEトラベルなどのメガベンチャー企業も参入を表明したのは記憶に新しい。

「少しでも安いものを探したい」という顧客心理は常に存在するものなので、今の顧客行動を理解するためにもメタサーチの動向や導線を研究するのは必須であろう。

ただし、一方で「価格のみが、お客さまの意思決定に影響を及ぼすわけではない」ということも十分理解しておかないと、価格に頼った戦術行動をとってしまいかねないので注意が必要である。

なお、施設間の競争激化については今までは比較的、大都市に限られていた話であったが、一巡をしてさまざまな地方にも広がっていきつつある。競合が増えるのは、都市部の話で自施設には関係ないと、たかをくくっていると危うい。いつでも競合施設が増えようとお客さまに支持される宿作りをしておかないと、いざそのような状況になった際に対応が後手に回りかねない。

結論は毎年一緒の思いになってしまうが、新たな予約経路が出現しようが、競合が増えようが、お客さまに支持されている宿はいつでも強い。今年はどんな1年になりそうか。次号でまた予測を立ててみたいと思う。

（アビリティコンサルタント・プライムコンセプト取締役　内藤英賢）