観光立国の実現は地方（地域）から

日本旅館協会会長　北原茂樹

宿泊業が生き残るための道とは

便利さを追求するデジタル社会が、AIやVR、ARといった新しい技術革新を繰り返しても、人間はいつか必ず飽きる生き物であることは歴史が証明しています。Amazon.comの創業者であるジェフ・ベゾスが「消費者は決して満足しない」と言っていますが、これは飽きっぽい人間の習性を表していると思います。一方で、便利さや進歩こそが〝善〟なのか？という根元的な問いにふと立ち止まるのも人間であり、人間社会の特徴とも言えるのではないでしょうか。

これからの観光は「持続可能」でなければならない。これは間違いのない視点であると思います。目先の利益に振り回されてはいけないという商人の心得でもあります。さまざまなマーケティング理論がありますが、旅人（消費者）のニーズを探るためには固定観念を打ち破るしかないのではないでしょうか。そこでポイントとなるのが、現場で働く人の勘です。極めてアナログの世界であり、各旅館・ホテルの飽くなき探求心が求められます。また、旅人が宿泊するという行為は生活体験の一つです。地域に根差した生活文化を味わってもらうためには、地域の方々との共生が不可欠です。旅人が自分らしく旅をするための手助けをするのが宿泊施設の重要な役割であると信じています。

われわれ協会としては、ストレスフリーの観光インフラの整備に注力し、そのための施策を国や自治体に要求していくという使命があります。近年急増している災害の多発に対してもしっかりと備えをしていかねばなりません。避難マニュアルの作成などを進めてまいります。

さらにキャッシュレス化といった動きがある中で、お客さまの個人情報をしっかり管理し、セキュリティーに万全を期すことが今まで以上に求められています。お客さま目線のデジタルトランスフォーメーションを進めて消費者の信頼を勝ち取ることが宿泊業界で生き残るための必須条件であると確信しています。真のおもてなしを提供し続けるトップランナーとして、宿泊業の末永い発展のために寄与してまいります。

最後に昨年多くの自然災害で被災、ならびに風評被害で大きな打撃を受けられた皆さまが1日でも早く復興されますことを祈念いたしまして、新年のご挨拶といたします。

日本温泉協会会長　笹本森雄

創立100周年に向けて活動

新年あけましておめでとうございます。皆さまにおかれましては輝かしい令和2年の新年を迎えられましたこと心よりお慶び申し上げます。

日本温泉協会は昨年12月4日、創立90周年を迎えました。昭和4年の協会発足以来、90年にわたり温泉に関する調査研究を通じた社会貢献を使命とし、皆さまの期待に応える魅力ある温泉地づくりのための諸事業に取り組んでおります。これもひとえに多くの諸先輩のご尽力と、協会の事業に協力していただいている会員はじめ関係各位のお力添えの賜物（たまもの）であり、心から敬意を表しますとともに厚く御礼申し上げます。

温泉検定の実施による温泉知識の普及

90周年記念事業の一環でスタートいたしました第1回日本温泉名人認定試験（略称「温泉検定」）は、昨年12月8日、川村学園女子大学のご協力のもと、つつがなく実施いたしました。当協会学術部委員の温泉研究者方に講師をお願いし、「温泉総論」「温泉医学」「温泉地学」「温泉化学」「温泉法学」「温泉観光学」の6科目からなるテキストを発行し、受験者を募集したところ募集早々から定員200名を超す申し込みをいただきました。温泉に対する関心の高さがうかがえます。今後も回数を重ねて日本の温泉文化を国内外に発信できる人材育成に努めたいと考えています。

日本の温泉文化をユネスコ無形文化遺産登録へ、そして温泉文化を未来へ

昨年6月の指宿総会で満場一致により承認されました、日本の温泉文化をユネスコ無形文化遺産登録に向けた活動を、日本各地の温泉や諸団体と協力して推進してまいります。訪日外国人にとって日本と言えばかつて「富士山」「芸者」でした。最近は「和食、日本酒」「漫画、アニメ」が人気ですが、日本の温泉ほどさまざまな日本文化と関わりを持ってきたものはないと考えています。では温泉文化とは何でしょうか。まず日本固有の温泉文化を定義づけする作業が必要です。また日本では少子化が進み、労働人口が激減する中、温泉に関わる「温泉を守る人＝湯守」「昔ながらの温泉施設」「伝統的な入浴方法」などは減少傾向にあり、無形遺産登録のためにも法整備が必要です。ぜひ観光関係各位をはじめ、国民全体のご賛同をお願いしたいと思っております。

今年はオリンピックイヤーであります。当協会発行の10言語に対応した「入浴エチケットポスター」を会員施設の脱衣場に掲示して日本を訪問する多くの外国人へ日本の温泉文化を広めてください。

当協会は、会員各位とともに創立100周年に向けた活動をしてまいります。皆さまのご健勝を祈念いたしますとともに、より一層のご支援とご理解をお願い申し上げ、新年のご挨拶といたします。

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会会長　多田計介

日本らしいホスピタリティーを

2020年の新春を迎え、謹んで新年のごあいさつを申し上げます。

皆さまのご信任を得て、昨年6月から2期目に入りましたことは喜びであるとともに、より身を引き締め精進してまいりますので、引き続きご支援ご協力をよろしくお願いします。これまでも副会長（ブロック会長）、47都道府県組合理事長、そして全国の組合員の皆さまに支えられながら、さまざまな課題解決に向けた取り組みができましたことを感謝申し上げます。

また、昨年も大きな風水害や台風といった自然災害に見舞われ、被害を被られた地域の皆さまには心からお見舞い申し上げます。

近年の大災害を見てみますと、地球温暖化などの影響を受けてか異常気象が常態化しつつあり、全旅連として全国都道府県を網羅する「行政との防災協定」の締結！、自然災害に強い旅館ホテルづくりにまい進していくことが地域社会への貢献であり、ひいては世界に日本の旅館ホテルのサービスクオリティをアピールすることにもつながると確信しております。

さて本年は、東京オリンピック・パラリンピックという国際ビッグイベントが開催され、より多くの外国人観光客が訪れることになります。これは、わが業界が世界に日本のおもてなしサービス、旅館ホテルの宿泊業を売り込む好機でもあります。

振り返れば1期目は、住宅宿泊事業法（民泊新法）に対する対応と、人手不足解消に向けた外国人材の受け入れ態勢づくりに追われましたが、各委員会の委員の皆さまによるご努力により、一定の成果が出たものと思っています。

しかしながら、まだまだ道半ばであり、業界を取り巻く環境は激しく変化してまいりました。

このような環境の変化の中で、現在も全旅連全体の7割強を占める中小規模宿泊施設の活性化を取り上げ、1期目に設けた「小規模施設活性化委員会」を2期目には「中小宿泊施設観光総合対策委員会」へと再編成いたしました。

何よりもその委員会の中に、観光庁の観光産業課が準備段階から参加いただきましたことは、昨年度行った全旅連の定款変更による大きな守備範囲の拡大によるビジネスモデルの実証と思っており、秋田県男鹿市の男鹿温泉郷、熊本県阿蘇市の内牧温泉、群馬県吾妻郡中之条町の四万温泉をモデル地域として選定し、その地域に沿った活性化に取り組んでまいります。

本プロジェクトの主人公は地域の中小宿泊事業者の皆さまです。まさに全旅連の組合員による事業として良きものを生かし、地域に沿った新しい文化を取り入れながら元気になっていただきたいと願っています。

また、住宅宿泊事業法も施行から3年をめどに法について見直す可能性がありますので、来年度までには課題を顕在化させるとともに、その課題解決に向けた同法の改正について整理し、他団体を巻き込みながら宿泊団体として国に対し要望を出したいと考えております。

さらに、外国人材についてはスケールメリットを生かすことで、調達コストの低減化や手続きなどの効率化といった整理、さらには適正な情報発信をしたいと思います。

そのためにも、全旅連が一つになり、常に精進を重ねながら高邁な精神のもと進んでいくことが、わが国の宿泊業だけでなく、観光産業を国の基幹産業として位置付けることになることをご理解いただき、さらなるご指導、ご鞭撻のほど、よろしくお願い申し上げます。

最後になりましたが、本年が皆さまにとりまして素晴らしい1年になりますことを祈念致しまして、ごあいさつと致します。

日本添乗サービス協会会長　三橋滋子

「添乗サービス検討会」が発足

添乗を専門職とする人たちの業務の在り方、働き方などの改善策を検討する会が観光庁主導で年末に発足しました。添乗員は、旅行参加客に安心安全な旅を提供するとともに顧客満足を高めるためにさまざまな業務を行っています。

本年4月に施行される「改正労働者派遣法」では、派遣労働者の「同一労働、同一賃金」が義務化され、添乗員には派遣先旅行会社社員と同等レベルの賃金の支払いが求められます。また、旅行業約款で定められている添乗労働と働き方改革における時間外の上限規制とをどう捉えるのかなど、協会独自では解決し得ない課題が山積している中でのタイムリーな協議の場の設置であり、協会では運営事務局を引き受けることになりました。

企画旅行参加客のツアー全体への満足度を高めるために添乗員には昼夜を問わず努力することが求められています。また、老若男女全ての参加客との良好な人間関係の構築がツアー成功の鍵となります。こうした高度なホスピタリティによって評価されたときにやりがいを感じる職業であり、協会では学生諸氏と現役添乗員との本音で話し合える情報交換の場づくりをしています。

「添乗員の仕事は大変だからやめた方が良い」とよく耳にします。大変ではありますが、他の職業では得られない感動にあふれたやりがいがあり、豊かな人間性を育む職業でもあるのです。若年層の方々にもぜひ経験していただきたく、協会では常時研修を行っています。

高齢化が加速度的に進む添乗業界ですが、会員各社が添乗員を募集しても若年層の応募が期待できずに苦慮し、高齢者の業務拡大策の一環としてインバウンド業務に着手しようとしています。こうした状況下、協会ではインバウンドスタッフの育成事業も今年は本格的にスタートいたします。夏までには一定レベルの人材を一定数、育成し、オリンピック・パラリンピック開催に関連して訪日する外国人のサポートスタッフとして活躍することを期待しております。

謹　賀　新　年
令和二年 賀正

城崎温泉
西村屋本館
西村屋ホテル招月庭
代表取締役社長　西村総一郎
兵庫県城崎温泉 〒669-6101
TEL 0796-32-2211（本館）
0796-32-3535（招月庭）

京のこだわり旅籠
日昇別荘
代表取締役　田中美岐
〒604-8083
京都市中京区三条通富小路西入る中之町13
TEL(075)221-7878
FAX(075)221-7880
http://nissho-besso.com/

みやじまの宿
岩惣
代表取締役社長　平田裕二
〒739-0522
広島県廿日市市宮島町もみじ谷
TEL（0829）44-2233
FAX（0829）44-2230
http://www.iwaso.com

金沢犀川温泉
川端の湯宿
滝亭
代表取締役社長　谷崎　裕
〒920-1302　石川県金沢市末町 23-10
TEL:076-229-1122 FAX:076-229-1680
https://www.takitei.co.jp/

山中温泉
花紫
TEL 0761-78-0077
www.hana-mura.com

愛知、三重、富山、山梨、愛媛に19館。
SPA & RESORT KAIEI 海栄 宿群 RYOKANS
記念日の宿　検索
https://www.kaiei-ryokans.com
代表取締役社長
渡邉 玲緒

土佐の國、真心の宿
城西館
代表取締役社長
藤本　正孝
〒780-0901
高知県高知市上町二丁目五―三四
電話代表（〇八八）八七五―〇一一一
URL　http://www.jyoseikan.co.jp
Eメール　info@jyoseikan.co.jp

金太郎温泉
代表取締役社長
木下 荘司
富山県魚津市天神野新6000番地
電話(0765)-24-1220

くつろぎは、まごころから。
ビューホテルズ
代表取締役社長
遠藤 由明
日本ビューホテル株式会社
〒111-0035
東京都台東区西浅草3-17-1

万葉倶楽部
ホテルオペレーションズ㈱
箱根湯本温泉　天成園
代表取締役社長
目黒俊男
〒250-0311
神奈川県足柄下郡箱根町湯本六八二
TEL　〇四六〇―八三―八五〇〇

箱根吟遊 Hakone-Ginyu
代表取締役専務
太田明宏
〒250-0404
神奈川県足柄下郡箱根町宮ノ下100-1
TEL 0460-82-3355 FAX 0460-82-3614
http://www.hakoneginyu.co.jp/
http://www.hakoneginyu.co.jp/blog

伊豆修善寺温泉
柳生の庄
〒410-2416 静岡県伊豆市修善寺1116-6
TEL 0558-72-4126　FAX 0558-72-5212
http://www.yagyu-no-sho.com

白壁
SHIRAKABE
社長
宇田　治良
Uda　Haruyoshi
湯ヶ島温泉
静岡県伊豆市湯ケ島1594
TLE 0558-85-0100

かよう亭
代表取締役
上口昌徳
〒九二二―〇一二四　石川県加賀市山中温泉東町一丁目ホの二〇
電話（〇七六一）七八―一四一〇番
E-mail kayotei@fork.ocn.ne.jp

五頭連峰県立自然公園
村杉温泉
風雅の宿
長生館
政府登録国際観光旅館
代表取締役
荒木善紀
新潟県阿賀野市　村杉温泉
TEL (0250)(66)2111㈹
FAX (0250)(66)2151
郵便番号　959-1928
http://www.chouseikan.co.jp

新潟県月岡温泉
ホテル清風苑
心きよらの旅 清風苑 SEIFUEN
代表取締役会長
樋口恵一
新潟県新発田市月岡温泉278-2
TEL 0254-32-2000
FAX 0254-32-2945

有縁の湯
赤倉ホテル
取締役会長
村越昭文
〒九四九―二一一一
新潟県妙高市赤倉四八六
TEL（〇二五五）八七―二〇〇一㈹
FAX（〇二五五）八七―二〇三三

離れの湯けむり座敷「季里の湯」
政府登録国際観光旅館
株式会社 湯沢グランドホテル
代表取締役
村山桂子
〒949-6101
新潟県南魚沼郡湯沢町湯沢2494
電話（025）784-2351（大代表）
URL　http://yuzawagrandhotel.jp/

秀峰閣 湖月
SHUHOUKAKU KOGETSU
代表取締役社長
小佐野　国博
〒401-0304
山梨県南都留郡富士河口湖町河口2312
TEL.（0555）76-8888（代）
FAX.（0555）76-8940
http://www.kogetu.com/

全館源泉掛け流しの宿
西山温泉
慶雲館
代表取締役社長
川野健治郎
〒409-2702
山梨県南巨摩郡早川町西山温泉
TEL.0556-48-2111㈹　FAX.0556-48-2611

下部温泉
自然のままに 心のままに
下部ホテル
まっくん　ぽっくん
代表取締役社長
矢崎　道紀
〒409-2947
山梨県南巨摩郡身延町上之平1900
TEL 0556-36-0311(代)
FAX 0556-36-1611