週刊 観光経済新聞
宿泊・旅行業・運輸・自治体（観光全般）

日本専門新聞協会加盟紙
国土交通省交通運輸記者会所属
発行所
東京都台東区池之端２－７－17
井門池之端ビル　〒110-0008
株式会社観光経済新聞社
電話　03(3827)9800(代)
FAX　03(3827)9730

北海道支局
札幌市中央区北６条西27丁目1-3-705　〒064-0826
電話　011(624)5030
FAX　011(621)2530

東北支局
山形市緑町４－１４－５７　〒990-0041
電話　023(687)0702
FAX　023(687)0665

西日本支局
大阪市北区梅田1丁目11番4－1000号
大阪駅前第4ビル　〒530-0001
電話　06(6131)6914
FAX　06(7502)5850

購読料年間 14,300円(税・送料込)
(税抜13,000円)

振替口座　00140-2-86888番
e-mail info@kankokeizai.com

広い空間を素早く除菌
空間除菌デバイス
Devirus AC

お問い合わせは
株式会社Fujitaka
0120-533-771

購読・見本紙お申し込み
お問い合わせはこちら
☎03(3827)9667
http://www.kankokeizai.com

アフター・ウィズコロナ時代の観光を語る

新型コロナウイルスがわが国の観光を取り巻く状況を一変させた。観光客を受け入れる旅館・ホテルなど事業者は、この難局にどう立ち向かえばいいのか。温泉エッセイストの山崎まゆみ氏をコーディネーターに、各界の著名人に聞くシリーズ企画「アフターコロナ・ウィズコロナ時代の観光」。2回目は作家の江上剛氏に登場いただいた。

従業員のモチベーションが大事
自館の魅力を再発見、アピールを

江上　剛氏（作家）

コーディネーター
山崎　まゆみ氏
（温泉エッセイスト）

山崎　江上先生の最新作「ラストチャンス　参謀のホテル」を読ませていただきました。本当にリアルで、知り合いの顔が浮かんできました。

江上　ありがとうございます。

山崎　旅館の女将たちのエピソードをまとめた文庫本を書きおろし中なのですが、取材を通して、旅館はこのコロナ禍でも、なかなか改革に踏み切れないところもあるように見受けられました。

銀行ご出身で、さまざまな企業再生の小説を執筆されている江上先生からアドバイスをいただけますか。

江上　経営者が利益や効率化を求めるのは当然ですが、そのことばかり考えていると、従業員の笑顔が消え、お客さんの笑顔も消えます。

今まで使っていた地場の商店を切って、入札で魚を仕入れる。合理的で、安くなるかもしれないが、品質は分からない。お客さんが一番分かる。

山崎　スタッフが楽しそうに働いている旅館は、私も泊まっていて楽しく感じます。

江上　明治時代の経営者は、従業員を家族と思って大事にしていました。

山崎　そう思っている旅館は今も多いですけどね。

江上　家族とみるのでしたら、家族のようにしたが、コストカットを前提にするとたいていおかしくなります。マイナス思考になって、業績がどんどん縮小する。「こんなときでも皆さんに喜んでもらえるサービスはないか」。そんな考えがほしい。

劇団が公演できないでいますが、旅館が呼べばいい。ヨーロッパは田舎町にもオペラハウスがあり、村の人たちが芝居や音楽を楽しんでいます。

旅館は、特に地方においてはトヨタと同じ。地域の産業や文化の頂点に位置しているわけです。これをみじめにしてはいけない。

旅館は地域の「トヨタ」
もっと自信を持とう

山崎　地域のシンボルであり、ショールーム、アイデンティティーでもある。

江上　そう。そして食材を仕入れる商店やタクシー、クリーニングなど、地域の経済にものすごい影響力がある。旅館があれば、街全体が活気づく。魚屋さんも「俺はあそこの旅館に魚を入れている」という自慢になるんです。

山崎　なくしてはいけませんね。

江上　でも、政府に安易に助けてもらおうと思ってはいけない。政府に頼って再生した企業がいくつありますか。ほとんどが自力で立ち直った。

山崎　江上先生のような発言力のある方に、旅館はトヨタ、地域のシンボルと言っていただいてありがたいです。

今はGo Toキャンペーンや観光が悪者という風潮があって。でも、地域経済は、観光で回していかなければならないところがあります。

江上　温泉地の小説を書くために、いろいろなところに行きましたが、みんな本当に頑張っています。質の良い温泉が全国各地にあります。もっと自信を持って発信するべきではないでしょうか。

「今どき従業員のモチベーションを上げて業績を上げる手法は古い」というせりふが出てきますが、今もそこが一番大事なところではないでしょうか。従業員は皆、意外な能力を持っているものです。

山崎　誰に来てほしいのか。

江上　これが難しい。どの層を相手にするか。お金持ちなのか、一般層なのか。いろいろあると思います。従業員と一緒に考えていると、従業員の能力を持っているものではないでしょうか。

今のコロナ禍の状況から言うと、昔、スペイン風邪がはやったときに、お金に余裕があるお年寄りたちは、人とあまり会わないところに避難したそうです。温泉地の旅館や別荘に、孫や子供を連れて滞在したといいます。

山崎　ワーケーションなどが言われていますが、むしろお年寄りに向けてアピールすべきだと。

江上　今、お年寄りは「動くな」「家にいろ」と言われていますが、それはおかしい。地方でしばらく静養した方が、都会にいるより安全ではないですか。

山崎　いわゆる「コロナ疎開」ですね。

江上　密になりたくない人を相手にする、そんなプランがあってもいいのではないでしょうか。

山崎　えっ？

江上　引き継ぎがされていなかったのだと思います。

キャビンアテンダントは、自分のフライトにどんな人が乗っているか、ファーストでもエコノミーでも覚えています。どんなお客さんが来ているのか、把握しているのが普通ではないですか。

対談は東京の観光経済新聞社で７月30日に実施

今はそんな基本的なことを見直す時期なのではないでしょうか。

山崎　先生がもし今度、奥さまと10泊するとしたら、どんなところがいいですか。

江上　どこに行ってもそうですが、私は仕事を持っていくので、本が読めたり、パソコンができる環境があればいい。普通の物でいいので、机があればいい。

最近ご無沙汰ですが、好きな旅館がありました。和室で、次の間があって、机があって、コーヒーがいつでも飲める。

別の旅館もよかった。川端康成が何日間か泊まったところ。川端康成がいたのだから、俺もそんなふうになるかな、と思いながら書いていた（笑い）。

それと、放っておいてほしいですね。ずっと接待をしてくれる旅館もありましたが、ちょっとしんどかった。そこの社長も話をしていたのですが、これからサービスを考え直さなければいけないと。働き方改革が叫ばれて、自分の旅館を見直してみると、従業員にとってものすごく負担だったといいます。

しかし、せっかくGo Toキャンペーンがあっても、大々的に旅行に行けない雰囲気があるのは残念ですね。特に日本人は空気を敏感に感じてしまうから、こそこそと行くことになってしまう。

山崎　疎開という名目だったら許してもらえそうですが。

江上　余談ですが、最近、家を十何年ぶりに修繕したので都内のホテルに女房と10日間ほど泊まったんです。

朝4時半ごろ起きて、皇居を一周、ランニングしてからごはんを食べる。もう、バイキングはできないから、定食になっていて、1日目は和定食を頼んだ。出てきて、食べました。

翌日の和定食。同じだったんですよ。メニューが全て。知り合いのマネージャーに「しばらく泊まるのが分かっているのだから、1品でも2品でも変えてみた方がお客さんも喜ぶんじゃないの」って。そうしたら翌日、メニューが少し変わったんですよ。でも、また次の日に元に戻った。

山崎　皆さん本当に試行錯誤されています。ある旅館は照明を全てLEDに変えたり、館内清掃を外注から自前に変えたりして、コストカットをしました。1泊2食付きから素泊まりを主流にしたところ、食事の時間に縛られないからと、若いお客さんがすごく増えたそうです。

江上　出張でも普通のビジネスホテルより、温泉付きの旅館の方が受けるかもしれませんね。チェックインの時間とか食事とか、いろいろ工夫をすれば需要を取り込めるのではないでしょうか。ただ、先にも述べましたが、コストカットを前提にするとたいていおかしくなります。マイナス思考になって、業績がどんどん縮小する。「こんなときでも皆さんに喜んでもらえるサービスはないか」。そんな考えがほしい。

劇団が公演できないでいますが、旅館が呼べばいい。ヨーロッパは田舎町にもオペラハウスがあり、村の人たちが芝居や音楽を楽しんでいます。

旅館は、特に地方においてはトヨタと同じ。地域の産業や文化の頂点に位置しているわけです。これをみじめにしてはいけない。

観光指針

コロナ禍から東京五輪が延期、夏祭りなどが中止となり、季節をあまり感じない1年となりそうだ。戦争が遠い過去になりつつある中、終戦から75年を迎えた15日、日本武道館で全国戦没者追悼式が行われた▼今年はコロナウイルスの感染拡大の影響から例年の1割弱の500人超が参列。天皇、皇后両陛下のご臨席のもと、参列者は戦没者約310万人を悼み、不戦への誓いを新たにする1日となった▼追悼式で安倍首相は「積極的平和主義に向け、国際社会と手を携え世界が直面しているさまざまな課題の解決に向け責務を果たしていく」と式辞を述べた。恒例の〝歴史からの教訓〟などに関する言葉がなかったことが気になる。言語明瞭、意味不明の〝積極的平和主義〟の真の狙いは何だろうか。「敵基地攻撃能力の保持」を指すのか国会の議論を見守る必要がある▼両親が教職の身にあったからなのか戦争について語ることはなかったが、学生の頃から英霊をまつる靖国に赴き戦没者の忠魂を願ってから約40年がたつ。「戦陣、戦禍に散った御霊」が、世界に冠たる平和国家の樹立を成し得たとの思いが参拝を後押しした▼憲法改正の是々非々論が高まっている。一方、国会議員の皆さんには平和産業である観光の振興に向け「忘我 挺身」の覚悟をもって国政に尽力されることを期待する。【M・H】

今週の紙面

２面
全旅連大会はライブ配信
９月24日に山口県下関市で予定されていた全旅連第98回全国大会は来場者を集めず、ライブ配信で行うことが決まった。

３面
日旅上半期、販売69％減
日本旅行の今年上半期の販売実績は前年同期比69.4％減の671億7143万円。新型コロナウイルスの影響で国内、海外、国際の３部門とも大幅減に。

７面
ＪＲ休憩店、来年３月解散
ＪＲ指定休憩店連盟は会員数の低迷などから現在の連盟運営を継続することが困難と判断。来年３月末で解散することを決めた。

10面
開始時は予算の２割配分
赤羽国交相は、Ｇｏ Ｔｏトラベルキャンペーンで宿泊・旅行事業者に割り当てられる給付枠について、事業の開始時点での仮配分額が全体予算の２割弱であることを明らかにした。

11面
東商が振興策を緊急提言
東京商工会議所の観光委員会は、「コロナ禍における東京の観光振興策に関する緊急提言」をまとめ、東京都に提出。提言の実行を強く求めた。

防災特集
９面

観光経済新聞
kankokeizai.com

洗える業務用きもの
夏用ユニフォーム
さむ衣・二部式・きもの
9月末日まで20% offセール中！
ホームページをご覧いただくか
夏号カタログ（無料）をご請求下さい

無地 8,800円
小紋 8,800円～
―洗えるきもの― けんろく
FAX. 京都 0120-344-205　観光係
0120-344-200
けんろく　検索

第14回 マニフェスト大賞 コミュニケーション戦略部門 最優秀賞受賞！

震災を風化させないための
語り部バス
当宿はバスのお席の間隔を空けてご案内しています
■仙台から車で気軽に行ける南三陸温泉！
仙台東部道路・三陸道【桃生津山IC】～国道45号線経由、車で約1時間30分
■無料シャトルバス毎日運行中！
【仙台駅東口】…13:30発
【翌日ホテル】…10:00発　要予約

南三陸ホテル観洋
TEL.0226-46-2442(代)
〒986-0766 宮城県本吉郡南三陸町志津川黒崎99-17
■スタッフブログ「ときめきピチピチ便り」や Twitter(@kanyo11)&Facebook で最新情報を発信中！
https://www.mkanyo.jp　ホテル観洋　検索
※宿泊プランや館内のご案内など詳しくはwebをご覧ください

三陸の海の幸をお取り寄せ！ 通販ショップ好評営業中！

気仙沼から「朝どれ鮮かつおタタキ」をお届け！
※水揚げ次第発送となります
うまい！三陸　気仙沼 お魚いちば
http://osakana-ichiba.net
宮城・南三陸町の海産グルメ通販サイト　南三陸復興ストア
https://store.shopping.yahoo.co.jp/minamisanriku-hukko/
絶品ご当地グルメ！
南三陸キラキラいくら丼
2009年に当ホテルが町おこしとして発案してからおかげ様で10周年！

南三陸温泉

ようこそ、絶景の特等席へ