2023年、今年を「観光V字回復の年」に

新春 女将座談会

出席者（順不同）

山形県かみのやま温泉　日本の宿古窯
佐藤洋詩恵さん

宮城県南三陸温泉　南三陸ホテル観洋
阿部憲子さん

福島県土湯温泉　水織音の宿山水荘
渡辺いづみさん

新潟県湯田上温泉　ホテル小柳
野澤邦子さん

コーディネーター　温泉エッセイスト
山崎まゆみさん

すそ野広い観光は重要な産業

旅行のネガティブなイメージ払拭を

阿部さん

――旅館経営で悩み事や女将の役割などをお話ください。

渡辺　人手不足と物価高騰による経営のバランスがこれからどうなっていくのかということです。不安がたくさんある中でお客さまがこれから旅行をしたいという気分になるのが非常に心配です。今はお客さまがどっといらっしゃって、人手不足で経営者がみんな現場で受けるような状況でございます。人件費の高騰も悩みです。私たちが嫁に入った時は生活苦だったので働きたいという人たちばかりでしたが、今の若い人は賃金の話から始めます。働くことの意識が変わっています。

それから地域の活性化ですけど、お客さまの旅のスタイル、ニーズが変わってきている中で、リピーターを作ることが大事だと思っています。景色や自然環境、料理、温泉などここに来ればこれが楽しめるという地域の強みを掘り起こし、ファン層をできるだけ獲得すること。今の時代に即した地域づくりと旅館づくりをやっていきたいと思います。それには若い人たちをもう少し生かす。うちは若旦那と娘たちが頑張っているので安心しています。

――人材不足の話では、女性が働きやすいようにセントラル託児所付きの寮がほしい、そういう支援がほしいという意見を聞いたことがあります。

阿部　今いろいろ観光の施策が練られて私たちも取り組んでいるのですが、そういうチャンスを与えられているのは観光がすそ野の広い産業で、重要だからそういうふうになっていると思うのです。コロナ前は東北地方はまったくそうでもなかったのですが、京都や東京はオーバーツーリズムが問題でした。コロナの今が一番それを考えるべき時期なんですね。本来ならばこのことをきっかけに分散ということをもっと考えるべきと思います。特にローカルの方はまだまだ集客できる、まだまだお越しいただきたいという強い考えを持っていますから、ぜひそういうことを業界全体でも考えた方が良いのではないかと思います。

一方で私たち旅館は人手不足ですが、移住、定住が増えると私たちは働き手を得られます。逆を考えると私たちにチャンスさえ与えてもらったら人口を増やせるんです。今人口が足りないと言っている中で、私たちは人手がなくて困っているんですというのがたいていの旅館経営者の悩みですから。

野澤　新潟県の「消費喚起・需要拡大プロジェクト」応援事業補助金を使い、地域活性化については、新潟はお酒、花火、地場の食べ物、この三つを取り上げてまずは女将会でリレーをやりました。今回は湯田上温泉、妙高、月岡、蓬平、この4地域に花火を上げて11月から2月までの4カ月にまたがってイベントを取り入れました。今こういうコロナ禍で皆さんが弱っている時なので宣伝する予算がなく、ホームページを持っている旅館や観光協会が情報を発信したのですが、一般のお客さまになかなか伝わらなかった。それが今回の反省です。

それから田上町は小さい町ではありますが、タケノコや竹が有名です。地元の竹林を持っている方のご協力を得て竹を全部切らせていただいて、10月1日から10月31日まで竹林のライトアップをして、そこをぐるっと散策をできるようにしました。すごくきれいでした。田上町の青年部がみんなボランティアで毎日、駐車場をご案内しました。それだけお客さまが大勢いただいた。それを1カ月間見ていただいて、あと椿寿荘も竹を飾りました。

佐藤　私の持論ですけど、女性が元気な地域、会社は発展する。女性が元気な所には、女性を導き引き立て、能力を高め、応援してくれる理解ある男性の存在があるから。女性の活躍を心から拍手してくれる度量のある男性が、行政の場も含めて増えると良いですね。

コロナ禍の国難を乗り越えるのは人の力。人は人に助けられ、感化しあい、人は人に魂の言葉を頂く。女将としての日々は、あの言葉があったから今があるということの連続です。宿は命の居場所であり、社員と共に生きる場、地域の皆さまに必要とされる場です。利他の精神を尊び、良いものは良いと称賛しあう寛容なる社会を作り上げていきたいですね。

私たちの一番の悩みは事業承継。私は今、ファミリー企業の事業承継における母親のポジショニングの大切さを実感しています。どんな形であれ、文化を含めて引き継ぐ。戦争の話を伝え聞き、戦後のことも知っている私たちがしっかりと後世に思いのバトンを渡すことが大事だと思います。

――最後に2023年の抱負を。

渡辺　2023年は、うさぎ年なので大きく飛躍したいですね。私もコロナ禍でどうすれば良いか分からないことが多く、3年間以上勉強させられましたが、やはり菌と共に共有をしていかないと経済が回らないと思っています。この加速を止めない。うさぎさんはピョンですが、そこまでいかないけど、ゆっくりゆっくり一歩一歩、進んでいきたいなと思っております。今、情報化の時代で若い人たちがすごく情報を持ってきてくれるので、国、省庁と連携して観光をさらに進化させて、世界から多くのお客さまにお越しいただきたいと思っています。

コロナ禍で安心安全に気を配る

世界遺産「佐渡」に多くの方が来て

野澤さん

阿部　コロナ禍で旅がネガティブに捉えられてしまっていることがすごく心配なんです。私たちはお客さまと接していても旅好きの方は長生きされているなとか生き生きされているなと感じるので、そういう裏付けを積極的に出して、旅行のネガティブなイメージを変えた方がいいと思っています。

旅館は400年とか600年とか歴史があるところが多いですよね、それは必要とされてきたから。私たちが動けば建設業界も忙しいし、いろいろな産業の人が活気付く。それがコロナでのれんを下ろすことがないように行政や金融機関の方々もよく考えていただきたい。

野澤　新潟では今年はぜひ世界遺産になる佐渡に多くの方にお越しいただきたい。私たちは佐渡に一番近い温泉地なので、社員旅行で佐渡へ行きました。お泊まりいただいたお客さまに佐渡のことを説明するのに「行ったことありません」では話にならないから、たらい舟など佐渡でやっている最低限のことを社員が体験してきました。

おいでいただくお客さまは温泉に入りたいのもありますが、出かけて行って宿を助けてやろうという気概を持っているお客さまが多い。女将としては、このコロナ禍で安心安全というものに気を配っていきたいと思います。

佐藤　この素晴らしい仲間と共に仕事ができて幸せです。今年も頑張りましょう。私の恩人である江口さん（観光経済新聞社前社長）は、観光業は日本の柱、基幹産業になると言い続けてきました。観光は地方創生の源、女将は日本文化の担い手とお励ましいただきました。今世紀は人類大交流の平和産業である観光の時代。私たちの業は、最大の輸出産業になることを信じ、国内外からのお客さまに、誇りをもっておのおのの温泉地の素晴らしさを伝えてまいりましょう。コロナ禍後、一番行きたい国は、日本ということ。日本の観光業界は、希望に満ちていると思います。

――地域を代表する旅館の女将の皆さまからのお話は、やはり地域の意見がそのまま反映されていますね。旅館は地域経済のインフラを担っていますから、皆さまのご努力こそが地域経済の発展につながるのだと感じました。

今年も私は全力で旅館を応援していきたいと思います。

山崎さん