思われるかもしれません。このタイトルを見てこう

ちがこう指す、相手はこう み」に例えましょう。こっ

だけのことです

「ちゃんと」はたったこれ

八芳園傘下の新会芸

亿

の

目指すもの

にお

イベントプロデ

「マツシゲ

ト」内にて、

人材(人財)問題への取り組み

上りましたが、

一部ではな

かがカギになります。四季

トさせていた

N」を運営するなど、白金

の地にとどまらず、より地

食の未来を創る「FOOD

観光にFAXは必要か?

## 観光を支える方々の声を寄稿、インタビューを基にお届けします

読み取れる。

ら、地方観光地では

いまだ

自身の国内旅行経験か

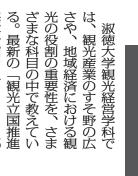
浸透していないように感じ

いる。地方観光地での消

「キャッシュレス決済」が

- に向けては免税店増加に

# OICE



キャ

ツシ

ュレス決済

キ日

きく増加した。特に、

新潟県では食文化を

ーツーリズ

4

-UQRコー

-ドの導入

率の増加が顕著であった。

消費者庁「店頭購入及び

年ごろから「ガストロノミ を入れています。20~ 生かした観光地づくりに力 益になること。

基本計画」

年度)

## 観光消費拡大の一助に

地方経済の

活性化を観光の力、つまり

7誘客促進」の三つをキ

「消費額拡大」

旅行消費額増加によって実

しようという国の意向が

### 淑徳大学経営学部観光経営学科教授 はるみ

ち歩く必要がなくなる。 なくなり、異国で大金を持 できれば、両替の手間暇が

も、キャッシュレス決済が 訪日外国人旅行者にとって が軽減されるからである。 類もの現金の出し入れ等) 払いの際のストレス(何種 考えている。観光地での支 効果があるのではないかと ャッシュレス決済の導入も 本人旅行者に対しては、 国が取り組んでいるが、

月には64・0%に達した。 率は徐々に増加し、

22 年 2

支える産業などのスト な自然、地域の文化、食を

BtoCのキャッシュレ

ス決済利用頻度のうち、

素材の魅力をはじめ、豊か食のおいしさだけでなく、

新潟の食をおいしく体験する

旅行者を増やそう

櫻田 哲也

の風土や文化、歴史を料理

に表現する「ロー

-カル・ガ

に創設されたもので、地域

行っていますが、これは、

-」をテーマに取り組みを

新潟の食はおいしいと

時間だと思います。

また、新潟ガストロノミ

- ドは、2022年

つま

を体験できる貴重な空間&

ガストロノミーという概念

る姿はまさにプレミアム。 特別な一皿でおもてなしす

「よく利用している」

の比

る意識調査結果」によると、 キャッシュレス決済に関す

(消費者の) キャッシュレ

状況や、 の効果があったとみられ、シュレス決済導入推進事業 や白馬村が実施したキャ 対象地として、村や白馬商 ナのため中断)。この研究てきた(20~22年度はコロ ギャップ体験から、18年度 でのキャッシュレス決済の 検証した。 ッシュレス決済手段の導入 23年に村内事業者対象のア 工会の協力のもと、19年と では、長野県白馬村を研究 シュレス決済の研究を続け から観光地におけるキャッ 日常生活圏と地方観光地 ト調査を行 未導入要因などを 19年度以降、 い、キャ 済、スマホによる電子マネジットカードのタッチ決 光地においても他国のQR となることに期待したい。上し、観光消費拡大の一助 の代替など、さらにキャッ コード決済の導入や、 リットがある。今後は、観間暇の削減など、双方にメ とっては売り上げ管理の手 連携で推奨されおり、消費 シュレス決済の利便性が向 済手段の多様化、事業者に 者(旅行者)にとっては決 ーやクレジットカード機能 クレ

ランキング」において、

3万人以上の消費者調査に

同研究所「都道府県魅力度 の知るところです。しかし、

よるブランド総合研究所

「食事がおいしい都道府県

2年は25位、またリクルー ランキング」では、202

トが発表する「じゃらん宿

開催しました。

ストロノミーアワード」をムダイニング」と「新潟ガ

旅行商品も造成されまし

の観光地域づくりを展開し

た。こういった取り組みを

良く、アワードにちなんだ

通じて、食を目当てに新潟

に来てくれる旅行者が増え

えています。

周囲の反応も

々も巻き込んで官民連携で

「住んでよし、訪れてよし」

トした取り組みで、シェフグは、2019年にスター新潟プレミアムダイニン

ていくことが理想です。

イベントです。普段は食事を通じて体験できる特別な

やっていきたいと考えて た観光地づくりを引き続き

る観光振興に挑戦

きない場所でシェフが

く風土や文化、歴史を「食」 で腕を振るい、各地に根付 たちが、歴史的建造物など

そういった食文化を生かし

い、あの食を味わいたい

あのレストランに行きた

れるものがあります。全国川、里の幸にはとても引か

身者ですが、新潟の海、山、

022年に4位となってお

食のおいしさは全国民

当て、しっかり「食文化を とかした観光地づくり」に というテーマであり、その事 いうテーマであり、その事 はいうテーマであり、その事 はいうテーマであり、その事 はいうテーマであり、その事 はいうテーマであり、その事 はいうテーマであり、その事 はいうテーマであり、その事 はいうテーマであり、その事 はいうテーマであり、その事

こと自体、今までできなか

ったことですので、

ある意

斬新な取り組みだと考

忖度なくリストアップする

機関が県内の飲食店などを

実は、私自身は静岡県出

せていこうというもので

験として磨き上げ、深化さ

優位性がある!私はそう思は他県にはないものがあり

でも!やっぱり食の魅力

ストロノミー」を具現化し

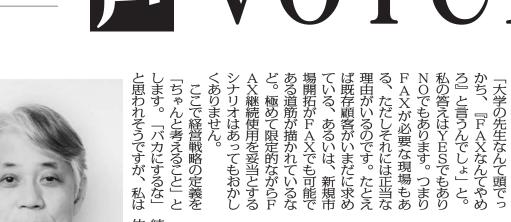
た、県内の飲食店や宿泊施

っています。そこに焦点を

組みです。私どものような設、特産品を表彰した取り

-とともに、食を味わう体

第3種郵便物認可



## 体的に、将棋の「3手の読結構真剣です。もう少し具 経営戦略とは「ちゃんと考える」こと

京都大学大学院経営管理研究部 情報学ビジネス実践講座 特定教授

この

る状態とは、最初の からやっている」とか「こ の積み重ねです。 裕がないと公言する経営者 雑事に追われて熟考する余 れで特に問題がない」など。 ら読んでいないこと。 も同罪です。 何も始まりません。現場の モチベーションがなければ 反応する、 経営に戦略性がない最た 一歩進んで1手だけ思い 手目を指そうとする プロ読みもこ

としない。3手の読みなら、 まない、読めない、読もう場)がどう反応するかを読 ちの都合だけで、相手(市ついたとしてもそれはこっ せん。 プローチが必要かもしれま う。分母・分子両方へのア う。分子は価値向上で、 意工夫が求められるでし 既にお分かりかと思いま

ぐらします。そして3手目それぞれについて考えをめがあるかもしれないので、 必要があります。それにはがどう変わるのかを考える いくつかの分岐(パターン) にもそつなく対応でき、利 手目に対して市場や環境 選択し得る分岐のどれ 私の言う と言い切っていただきたい にはFAXが必要だ」ある の暁には胸を張って「ウチ 経営学の助けを借りて、そ営戦略を構想し、必要なら すが、観光事業者だけでは いは「FAXとは決別する」 ゃんと考えて」ご自分の経 なくあらゆる経営者は「ち

そこで3手目で 場に必可て、ストの削減ですが、今の見いること。分母はコールの名こと。分母はコールの名こと。 生産性向上の分母と分子を ていただければ、2手目以 経営者たちが3手の読みを でしょう。たとえば単純に、 降を読むヒントが得られる ので経営学の扉をノックし 学者が体系化しただけ。な駆使して築き上げたものを い言葉がたくさん出てきま すが、元はといえば現場の 経営戦略論を学ぶと難し

園交流コンテンツプロデュデュースする株式会社八芳 社が、食を中心に交流が活び設立した傘下の3社の1 性化するコンテンツをプロ

におけるホストタウン事業

進する「東京2020大会」 して参画した内閣官房が推 弊社メンバーは八芳園と

やPRを目的とした商品開とともに、地域の課題解決

へのWe

戸時代より続く日本庭園を園は、東京・白金台にて江間業80周年を迎えた八芳 を生み出す「交流文化創造新たな価値が生まれる拠点 さまざまな文化が融合し、 というパーパスの元、全て業です。「日本を、美しく。」 拠点」の実現を目指してい の人々が交流することで、 ョンなど多角的な事業を展 業の推進、 開する総合プロデュース企 祝宴会やMI 地域プロモー Ċ E 事

## 地域の食文化から 新たな交流創造を実現

います。

域に密着し、新たな交流文

化創造拠点の創出に努めて

< // ュースしてきました。ベントを週替わりでプロデ

がら、

地域食材を生かした

メニュー開発からブランデ

皆さまの思いを受け継ぎな

ロデュース力』。自治体の 生かした『ワンストッププ

して培ってきたノウハウを

私たちの強みは八芳園と

は、さまのお声をうかがい、食いいを代弁者として発信するいを代弁者として発信するいを代弁者として発信すると自負しています。 他にも、連携協定やパートナーシップ協定を締結すいた。 他にも、連携協定やパートナーシップ協定を締結すいた。 を自負しています。 現地を訪れ、地元の皆

「交流」とは

ホテル・旅館が最低賃金のことである。最近はいくつかの

るいニュースとして話題に

に開業している施設では、

大がかりな変更や改装を行

施行されます。私も厚労省

12月には改正旅館業法も

の検討会メンバーとしてカ

・∓収のアップを守ハ、明底上げや、新入社員の給与 ・年収のアップを行い

明

ん。ハードについてはすでにつなげなければなりませ

ドについてはすで

を整えましょう。

をあげて楽しく働ける環境 どにより、モチベーショ めたスキルアップの促進な

アップとリピーターの確保

充実させて利用客の満足度

の提供を目指し、食を中心 テンツを通じて全ての人々 と感じています。交流コン 人々の健康や成長、社会的 ンツプロデュースに努めて に交流が活性化するコンテ せない役割を果たしている なつながりを築くため、個 人や社会全体の発展に欠か Being



ドロスや後継者問題など多の くの地域の課題に直面。少様 との地域の課題に直面。少様 は、別usubulを開業。 は、別usubulを開業。 は、 自治体や学校・企業とともた に地域の魅力を発信する1 に地域の基力を発信する1 に地域の基力を発信する1 に地域の基力を発信する1 に地域の基力を発信する1 に地域の基力を発信する1 に地域の基力を発信する1 に地域の基力を発信する1 に地域の基力を発信する1 ・国をサポートさせていた ュースや食の面から各地域

地域から取り寄せた。モ を販売するだけではな まで全てを担っています。 インや動画の制作、イベン ーション、ホスピタリティ トプロデュースからオペレ ィング、グラフィックデザ 私たちは、

ます。

この実現のため、このた

発や観光コンテンツの開発

まいります。



フトについてのキーワード力を注ぐのが良いかと。ソ

の研修ツール作成に取り組む過度な要求に対する応対

は"体験"です。ホテルのみ

が図れる内容を提供できる

その土地ならではの差別化 ならず周辺地域も含めて、

ことも、離職を防ぐための

より従業員の疲弊を減らす

んでいる最中です。これに

一助になればと存じます。

め、ソフトとヒューマンに うことは簡単ではないた

スタマー

ハラスメントを含

株式会社八芳園交流コンテンツプロデュース取締役

潟ガスト 公益社団法人新潟県観光協会 マネジメントチーム課長 す。
いう認知を多くの方が持っれていない現状がありまっれていない現状がありまったいるのですが、それが新りているのですが、それが新りまった。 ノ ミ り、新潟の食はおいしいが出てこないのです。つ いては、数ある部門で一つ泊旅行調査2023」にお もTOP10に新潟県の名前

も手掛けています。 包括的 一町では、交流拠点施設 協定を締結する徳島県

### 前後へと上昇しています ません。サービス料も15% が、それが従業員に正しく のようなチップ制度もあり 賃金はまだまだ低く、海外 す。日本ではサービス業の 問題に真摯に取り組むこと 何の解決にもなりません。 がらないと。しかし、嘆くだ 不足を嘆いています。募集 業界全体でこの人材(人財) けで手をこまねいていては も長続きせずに離職率も下 しても集まらず、入社して 、待遇・給与面がありま離職の主な原因の一つ 昨今ではどの業界も人材 フの疲弊を防ぎ、離職率を

が急務であると考えます。

ホスピタリティ教育研究会 (ホスピタリティ デザイン 横浜 代表取締役)

石原 健 氏

ド・ソフト・ヒューマンのサ 率ではなく単価を上げるこ 遇改善が必要です。 ービス内容を見直し、質を ます。今求めるべきは、稼働 タッフの疲弊にもつながり とです。そのためにはハ は売上に直結しますが、ス が、その手段として稼働率 のアップが必要不可欠です ことのできない旬の食材や かに利用人数を増やすこと する傾向が、宿泊・料飲とも の上昇を目指すことを重視 に多く見受けられます。確 そのためには売上・利益ベント、そこでしか味わう 係、の構築です。働きやすい キャリアアップのサポーさ、将来への展望が描ける そして感動してもらえる体 を生かしたツアーや地元の るように、コミュニケーシ ト、そして外部の研修も含 ョンを取り合うことの大切 職場環境が現実のものとな またヒューマンに関しての 験を企画してみま 地酒など、お客さまに感激 一番のポイントは″人間関 人々や芸能と触れ合えるイ しょう。

ている。吉野川や剣山などる。

恵まれた多自然な環境の中

そのためにも観光圏の枠

Ę

## ジュアリー ことである。それは「ラグ価値は「何もないが、ある」 秘境と呼ばれるこの地域の 借りれば、 レックス・カー氏の言葉を 1eyや剣山の麓に広がる 東洋文化研究者であるア I у а -なレジャー要素 v a l 阿波」の観光~千年のかくれんぼ~

する地域連携DMOとし 西部の四つの自治体で構成 飲食、 値ある体験がある」という ことなのだろう。 は少ないが、地方独自の価 もちろん、地域の住民の方 たアクティビティ事業者は を創造するために、 「そらの郷」は、徳島県 来訪者目線で顧客価値 自然体験を中心とし 宿泊や

## 住民との交流が観光資源に

一般社団法人そらの郷(徳島県三好市) 事務局次長 出尾 宏二 氏

ロノミー や維持などをテーマにした 加え、独自な食材やガスト な関係であってほしいと願 いただくサポーターのよう 関係人口として地域の持続 でなく、来訪者が心の通う 間を提供し、「千年のかく れ、心温まる交流の場と時 ュニティに来訪者を迎え入 の集落というローカルコミ 続けられる地域」を実現す 在という過ごし方の提供に る。自然景観や温泉での滞 た課題解決の一つでもあ 光は人口減少や少子高齢化 題は担い手不足であり、 っている。地域の最大の課 可能性を高める消費をして ビス提供者という関係だけ 者との上質な交流を通じ ンテンツ開発など、 てもらえる体験を開発して した地方の生き残りをかけ 、ドベンチャーとしてのコ 地域住民にとっても来訪 んぼ」の世界観を味わっ 単に観光消費者とサー 文化伝統の探求 営業に取り組みたい 組みや、2017年に認定 けられる地域の創造②地域 ①地域住民の笑顔で住み続 地域の観光のかじ取り役と ると考え、住民主体の観光 もたらせるばかりか、交流 業研修など、より地域との 住民が主体となって提供す 業文化や農産品など、これ 的拡大から質的拡大にかじ の観光収入の拡大と経済波 ティナブルな観光であり、 りそれが地域の目指すサス きたいと考えている。何よ も今後さらに拡大させてい 地域づくりの大きな力にな せ、幸せに暮らしていける る体験プログラムを、今後、 の体験」として培ってきた された「世界農業遺産」の農 及―という目標を掲げ、 してのDMOミッションは 観光が地域住民を笑顔にさ 関係性の深い来訪者の拡大 インバウンドはもちろん企 まで「教育旅行」の「暮らし に向けてプロモーションや 観光産業は、 経済波及を