2025年、「観光先進国」へ飛躍の年に

# 女将たちが語る宿の未来

活気が戻ってきた観光業界。社会環境が変化する中、宿の伝統を守り続けながら新たな変革に立ち向かう女将たちがいる。今回は温泉地から4氏にお集まりいただき、人手不足の状況や理想の女将像などを伺った。（本社会議室で）

## 自然豊かな秘境の宿
### 変わらずそこに在り続ける〝引き算〟のおもてなし目指す

安部里美さん

わずか3軒のみ。2004年に発生した中越地震では、私どもの地域も大きな被害を受けました。残念ながら、能登半島地震の時のような、企業の再建に向けての国の補助や保証制度が全くなく、自力で再建を進めざるを得ない状況で本当に苦しく厳しい20年を乗り越えてきました。そのような矢先の新型コロナウイルス感染症の発生。コロナ禍は地震の時よりも厳しい日々でした。ありがたいことに、金融機関からの支援が早く決まったこともあり、また幸いにも社員は前向きで、退職者も出すことなく、何とか持ちこたえ、現在に至っているというところです。

客室数は37室で、平均単価は2万3千円前後。新潟は首都圏からのアクセスが良好ですので、お客さまの5割は首都圏からお越しになられます。市内のお客さまによる昼間の宴会利用もございます。温泉は16～17度の低温の単純硫黄冷鉱泉で、つるつるすべすべとした肌ざわりが特徴です。料理は、料理長と約2年にわたって試行錯誤を重ね、現在はダイニングでお出しする料理と団体料理とで演出方法を変えてご提供しています。

**二瓶**　当館は磐梯朝日国立公園内に位置する安達太良山のふもと、岳温泉で家業として営んでいる温泉宿です。岳温泉は1200年の歴史を持つといわれておりまして、標高約1700㍍の安達太良山の8合目が温泉の湧出地です。その湧出地より、自然の落差を利用して8㌔かけて温泉を引湯し、日本一の引き湯の長さを誇ります。

温泉は全国的にも珍しい酸性泉。ピリピリするくらい強い酸性ですが、8㌔引湯している間に適度に湯もみされ、各旅館の湯船に注がれる時には酸がまろやかになり、やわらかな湯あたりをお楽しみいただけます。

岳温泉にはかつて15軒の旅館がありましたが、現在は9軒にまで減少しました。家業として営む宿はほとんど姿を消し、多くが外部資本による運営となっています。このような背景もあり、地域おこしについてはいまだ足並みがそろえられていないのが現状です。

花かんざしは創業150年、8室のみの木造の小さな宿です。建物は階段のみで廊下も細く、お客さまにはご不便をおかけすることもありますが、その古さや不便さを「風情」として感じていただけるような演出を心掛けています。セールスポイントは肩肘張らずにお過ごしいただける静かな空間であること。40～60代のご夫婦でのご利用が多く、山の自然だけではなく、温泉街も楽しみたいという方にお越しいただいています。客室単価は5万円ほどです。

岳温泉は約20万年前、安達太良山が噴火した際に火山灰が降り積もった場所に位置します。そのため、火山灰層を通過して磨かれた、とてもおいしい伏流水が湧き出ており、酒造りや農業も盛んに行われています。福島は広く、中通り、会津、浜通りの3エリアに分かれていますが、東日本大震災の時に避難生活を共にした経験からエリアをまたいでの交流が盛んです。そういった人とのつながりもあり、山の麓の宿でありながらも、海を有する浜通りから新鮮な魚介類を入荷できます。そのため、山の恵み、海の恵みの両方をお楽しみいただけます。

## わが宿の特徴

――お宿の特徴、セールスポイントを教えてください。

**安部**　山形県の大平温泉から参りました。母なる川・最上川の源流に位置しまして、最後は15～20分ほどトレッキングをしてお越しいただくような、山深い場所にある秘境の一軒宿です。営業は4月下旬から11月上旬まで。約半年間という限られた営業の中ではありますが、おかげさまで117年目を迎えました。家業として営んできた宿で、私は4番目の末っ子娘です。

客室は14室で、客室単価は1万8千円。内風呂と露天風呂はそれぞれ異なる源泉を引いておりまして、全て源泉掛け流しです。体に優しい温泉ですので、料理も地産地消を大切にした、優しいものを提供しています。地元のお母さんが中心となり、地元の保存食なども取り入れています。

当館は電気や水道、電波も届かないような、ないない尽くしの宿ではありますが、「ない豊かさ」を楽しめるのが自慢です。今年はゴールデンウイークのオープン日に向けて準備を進めています。自然に寄り添いながらの運営ですので、吾妻山で同じような条件で営む秘湯の山宿と協力しながら取り組んでいます。

**柳**　松之山温泉は、新潟県南部の山間にある温泉地で、9軒の宿を構えます。冬は3㍍以上の雪が積もる豪雪地帯です。当館は明治中頃の創業で、昭和20年代までは湯治場として営業していましたが、昭和30年ごろから現在の旅館の形態となりました。コロナが明けてからの3年間、補助金を活用しながらリニューアル工事を進めまして、1年目はチェックイン後や夕食後にご利用いただけるバーを温泉街に新設しました。2年目は客室の改装。2～3部屋を広い1部屋にして、露天風呂を設置して付加価値を高めた客室を新たに作り上げました。客室数は31室から27室に減りましたが、客室単価は1万8千円から7万円まで幅広い価格帯を設け、多様なニーズにお応えできるようになりました。

工事3年目にあたる昨年は、露天風呂や食事処の改装を行いました。食事処は図書室へと生まれ変わり、本や漫画をそろえてお客さまが客室以外でもゆったりとくつろげる空間をご提案できるようになりました。

宴会場は、個人向けのダイニングに改装しました。せっかく米どころ・新潟においでいただいておりますので、米のもみがらを燃料にしたぬか釜を設置し、羽釜で炊いたご飯を朝・夕食にお出ししています。また、松之山温泉特有の高温の温泉熱を利用して、地元産の豚肉を真空パックで調理した「湯治豚」を開発し、お客さまの目の前で切り分けてご提供しています。温泉地には豊かな水源があり、浄水場も近いので、お風呂上がりにはおいしい地元のお水をお召し上がりいただいております。

**金内**　当館は新潟のど真ん中、長岡市にございます。当地も冬には3㍍の積雪があるような地域ですが、長岡市は人口25万人の都市で非常に除雪体制が整っておりまして、車が走行できないことはほとんどございません。

長岡といえば、毎年8月に全国的にも有名な花火大会がございます。毎年規模や内容がバージョンアップしておりますが、花火だけではない、年間を通じて来訪いただけるような観光地を目指し、行政も少しずつ観光振興に力を入れてくださるようになりました。

よもぎひら温泉は、旅館は

## 宿を全面リニューアル
### つながりを次世代に受け継ぎ
### お客さまと〝相思相愛〟に

柳 明美さん

## インバウンド対応

――インバウンドのお客さんは来ていますか。

**安部**　約半年のみの営業ではありますが、昨年は12カ国からお越しいただきました。コロナ前はアジア圏のお客さまが中心でしたが、去年はアジアに加えて北欧やヨーロッパなどからもお越しいただき、徐々に幅が広がっています。特に、日本各地で秘湯巡りを楽しんでいる方や、不便さを楽しむ旅を好む方が多く、環境や地域の特性に理解のある方ばかりで助かっています。

言語については、私自身、台湾で生活していた経験がございまして、英語と中国語の対応が可能です。他スタッフも対応できますので、安心して接客ができています。

**柳**　当館はアジア圏のお客さまが中心です。新潟県の積極的なアプローチもあり、特にシンガポールが多い印象ですが、香港、台湾、タイのほか、欧米、ヨーロッパからのお客さまもいらっしゃいます。現状、インバウンドは全体の1割未満ですが、より多くのお客さまにお越しいただけるよう、集客に力を入れていきたいと考えています。

言語は、英語と中国語に対応したベトナム人のフロントスタッフが在籍しておりますので、今のところ十分対応できています。

**金内**　インバウンドは少しずつ増加傾向にあります。長岡市はニシキゴイ発祥の地として知られ、世界各国からバイヤーが訪れます。しかし、海外のお客さまは、宴会予約の直前キャンセルが多いという課題もあり、バイヤーが集中する10～11月は、観光のトップシーズンとも重なりますので、お引き受けは控えております。

このたび、佐渡島（さど）の金山が世界遺産に登録されたことを契機に、新潟県全体でインバウンド集客への機運が高まっていまして、プロの方々を交えた取り組みが進められています。一方で、インバウンドに依存しすぎることにも課題があり、現場に身を置く者として、大きく変化した旅行形態や来訪につなげる「何か」を模索する必要があると考えていますし、行政の皆さまやさまざまな業種の方々とも率直な意見交換の機会を作ることも重要だと思っています。

言語対応については、英語、韓国語、中国語が話せるスタッフがおりますが、シフトによって不在の時間帯もありますので、ポケトークを活用しています。何よりも、今は旅館の個性を磨き、地域の魅力を発信することが重要だと考えています。海外のお客さまは、来訪の目的がしっかりしているという印象です。よもぎひらを訪れる意味や意義、海外の皆さまの高い知的好奇心を刺激し、満足していただけるような体験やコンテンツを提供する必要性を強く感じています。そこで当館では、長岡が全国で2番目に酒蔵が多い地域であることを生かし、市内にある15蔵元全てのお酒を館内でお楽しみいただけるようにしました。

また、近くにある金運の神様や弘法大使ゆかりの滝など、昔から地域の方々が大切に守り、受け継いできたものをPRするための冊子制作などにも取り組んでいます。これらを通じて、観光コンテンツとして地域の魅力を広め、多くのお客さまに「ここでしか味わえない体験」をお届けしたいと考えています。

**二瓶**　インバウンドは全体の5%程度で、欧米のお客さまが中心です。特徴的なのは、山登りや湯守文化、さらには吾妻五葉松の盆栽文化を学びにいらっしゃる方が多いこと。これまで岳温泉には、国立公園の中にあるにも関わらず、ビジターセンターがありませんでした。そこで当旅館の一角を改装して、安達太良山や周辺の自然をご案内したり、アウトドアギアのレンタルなどの機能を有した、自然センターを宿内に作りました。環境省との連携で実証事業も進めてきまして、その一環としてもお客さまがお越しいただけるようになり、徐々に、地域の自然の魅力が認知されつつあります。インバウンドは今後さらに受け入れていく必要性を感じていますが、まだまだ外国の方のみならず、日本人の方にとってさえ課題となる点が多々ありますので、温泉地全体として受け入れ体制の整備をしていかなければいけないと思っています。


ひとりでも多くの人の手の清潔と笑顔を守りたい。

薬用 キレイキレイ
ウイルス・細菌を除去※1

キレイキレイは「殺菌ベール処方」へ。

※1 エンベロープ型ウイルスにてテスト。全てのウイルス・細菌に効果があるわけではありません。

きちんと殺菌、バイ菌から手肌を守ります。

殺菌成分が手にとどまる、殺菌ベール処方。

殺菌成分配合の泡が手全体をすばやく覆い、すみずみまで洗浄、ウイルス・細菌を除去※3。

※2 有効成分：イソプロピルメチルフェノール
※3 エンベロープ型ウイルスにてテスト。全てのウイルス・細菌に効果があるわけではありません。

きめ細かな泡が汚れをすみずみまでキャッチし、しっかり落とします。

香りも容量も豊富なバリエーションを取り揃え！

香りのするものだけでなく、無香料・無着色タイプもございます！

- シトラスフルーティの香り：手に香りが残りにくい定番品
- フルーツミックスの香り：もぎたてフルーツの香り。お子様の手洗いを楽しく
- フローラルソープの香り：清潔感のあるフローラルの香りが手にほのかに残る
- プロ無香料：手に香りが残らないので様々な場所やシーンで使える

本体は550mL、つめかえは2L、4L、10Lを各香調でご用意！

※4 全ての菌に有効ではありません。ポンプヘッドは清潔に保ってください。　医薬部外品　販売名：キレイキレイ薬用泡ハンドソーププロB

ライオンハイジーン株式会社　本社：〒111-8644 東京都台東区蔵前1-3-28　TEL.03(6739)9050(大代表)　https://www.lionhygiene.co.jp/



和食検定

和食検定は、日本の食文化を正しく理解し伝えるための基本知識の普及、また継承し発信していくための専門知識、実務知識の習得を目指しています。

Washoku Kentei

和食検定テキスト
全国の書店、Webサイトから購入できます。
入門編 B5サイズ 270頁 3,960円(税込)
基本編 B5サイズ 374頁 5,500円(税込)
実務編 B5サイズ 368頁 5,500円(税込)
初級レベル・基本レベル向けの対策講座を実施しています。詳細は和食検定ホームページでご確認下さい。

和食検定練習過去問題集
Webサイトから購入できます。※書店では発行しておりません。
基本・実務レベル B5サイズ 94頁 1,320円(税込)
初級レベル B5サイズ 90頁 1,100円(税込)

試験日程 2025年 2月15日(土) 初級レベル 基本レベル　10月23日(木) 初級レベル 基本レベル 実務レベル

◆後援団体(順不同、敬称略)
国土交通省観光庁
文部科学省
公益社団法人日本観光振興協会
公益社団法人日本ブライダル文化振興協会
一般社団法人日本旅館協会
一般社団法人国際観光日本レストラン協会
一般社団法人日本ホテル協会
一般社団法人全日本ホテル連盟
株式会社観光経済新聞社
株式会社柴田書店
株式会社オータパブリケイションズ　(2024年2月現在)

Japan. Endless Discovery.　和食検定®　主催　一般財団法人日本ホテル教育センター　〒164-0003 東京都中野区東中野3-15-14　[お問合せ] e-mail:support@washokukentei.jp　お申込み[公式サイト] 和食検定 検索 https://www.washokukentei.jp

2025年、「観光先進国」へ飛躍の年に

新春 女将座談会

# 変わる時代、変わらぬ思い

## 創業150年、不便を風情に
### 暮らすようにお付き合いする女将の新たなおもてなし確立

二瓶明子さん

出席者（順不同）
安部里美さん（山形県大平温泉 滝見屋）
柳　明美さん（新潟県松之山温泉 ひなの宿ちとせ）
金内智子さん（新潟県よもぎひら温泉 和泉屋）
二瓶明子さん（福島県岳温泉 お宿花かんざし）
司会＝本社論説委員・内井高弘

## 人手不足について

――人手不足の対応についてはいかがですか。

**安部**　半年間の営業ということもあり、先代のころから人材確保に苦労してきたと思います。最近はダブルワークを希望する人も増えていますので、幅広い人材の協力を得ながらなんとか前に進めている状況です。現在は日本人スタッフのみで対応できていますが、適切な仲介やサポート体制が整えば、外国人スタッフの受け入れを検討することもあるかもしれません。ただ、私の家計は代々女系なものですから、閉ざされた山の中で一緒に働き、生活することに対して正直不安な面もあります。一方、当館が提携している建築業者にはベトナムやインドネシア人スタッフが在籍しており、宿開きや宿じまいの時にはいつも彼らの働きぶりに助けられています。

**柳**　当館は常に人手不足で、私も接客に入っている状況です。当館では二つのアプローチを行っていまして、一つは週に2日の全館休館日の導入です。約6年前に新潟県旅館ホテル組合の勉強会で金内さんの旅館にお邪魔したことがあるのですが、若いスタッフが活躍している姿を見て、思いきって休館日を設けることにしました。一生懸命働いても十分な休みが取れない旅館は、働き先として選ばれないという危機感があり、私が提案しました。

二つ目は、外国人スタッフの雇用。5年前からインターン生の受け入れをスタートし、毎年2人ずつ途切れることなく来てくれています。現在はインターン生を含めてベトナム人の女性スタッフが5人在籍しておりまして、寮と宿の空き部屋で生活してもらっています。当館に来てくださる方は日本語能力試験N3レベルの言語能力を持っておりますので、1カ月ほどで食出しもできるようになり、とても助かっています。若い外国人スタッフを雇用したおかげもあり、地元の高校生も働いてくれるようになりました。経費面では、日本人と同等かそれ以上にかかる場合もありますが、現在の旅館運営は彼女たちの存在なしには成り立たない状況です。

**金内**　人手不足は宿泊業のみならず、全業種において大きな問題です。当然のことながら、待遇の改善や生産性向上など積極的に取り組むべき課題を考えております。特にコロナ禍で大きく変わった点は、全館休業です。私が若いころは旅館が休むなんて考えられず、24時間携帯が手放せない生活でしたが、休館日を設けてからお休みを一番楽しみにしているのは私たち経営者かもしれません（笑い）。

採用については、長岡市には高校が多くあり、ありがたいことに現時点では安定して人材を確保できていますが、常に危機感は持っています。また、新潟は首都圏へ流れる人がとても多い県でもあるので、今後は外国人スタッフの雇用も考えなくてはいけないと感じています。

今はダブルワークが許容される時代になったことで、市役所に清掃スタッフなどの求人を1週間分出すと、40人もの方々が応募してくださいます。初めて働いてくださる方々にも、無駄なく、質の高い仕事をしていただくためにはどのようにしたらよいのかと試行錯誤の日々でしたが、息子が作成した細かいマニュアルのおかげで、クオリティを保ちながらようやく業務をお任せできるようになりました。

現在は夕食の接客や布団敷きなどの業務もアルバイトに活躍していただいています。今年も新入社員を迎えるにあたり、若い社員をどう育成していくかが今後の課題です。

**二瓶**　スタッフはパートを含めて12人で、そのうち1人はネパール人の女性スタッフです。休館日は月7回設けておりまして、以前まではスタッフ同士で出掛ける機会がほとんどありませんでしたが、接客チーム全員でお出掛けするなど、仕事以外でもチームワークが育まれるようになりました。「24時間お客さまの命を預かる」という緊張感から解放される時間ができたことで、心にゆとりが生まれたと感じています。

また、休館日は利用料をいただき、旅館併設の自然センターのガイド研修や企業研修の場として利用いただいています。休館日の活用法が見いだせるようになったのは、大きな成果だと捉えています。

## 目指す旅館、女将像

――目指す旅館、女将像は。

**安部**　社会環境が変化する中、「変わらずそこに在り続ける」ことが、今の時代において大きな意味を持つようになったと感じています。目指すのは、「足し算」ではなく「引き算」のおもてなし。過剰なサービス提供ではなく、自然や静けさの中で心の余白を感じていただくことを大切にしています。苦労して訪れてくださったお客さまが一晩自然の中で過ごし、一皮むけたような気持ちでお帰りいただくのが私たちの理想です。そして、「行ってみたい」と思っていただくことはもちろん、「応援したい」と思っていただける関係性を築いていきたいです。

**柳**　私は今あるものを大切にしながら、それを次世代に引き継いでいきたいと考えています。温泉は限りある貴重な資源ですが、それを活用した「バイナリー発電所」を通じて、地域の電力供給に貢献し、新しいつながりも生まれています。宿の運営が成り立っているのは、温泉をはじめとする自然資源や、地域の方々、お客さまとのつながりがあってこそ。この基盤を守り育て、次世代に受け継いでいきたいと思っています。

もう一つは、お客さまと「相思相愛」の関係を築くこと。「行ってみたい温泉地」「泊まってみたい旅館」として選んでいただける存在でありたいです。

**金内**　コロナ禍で気付いたのは「宿」の必要性。決して不要不急のものではないということです。宿の存在が誰かの役に立ち、明日への力になっているということを忘れてはいけないと思っています。

当館は私たちで8代目です。時代は大きく変わり、先を読むことは難しいですが、息子たち次の世代にしっかりと引き継いでいきたいと思います。

## 旅館の個性磨き発信
### 苦境で気付いた宿の必要性 息子たち次世代に引き継ぐ

金内智子さん

## 休日の過ごし方

――休日の過ごし方は。

**安部**　学生時代に音楽を学んでいたこともあり、休館日は隣町の合唱団でピアニストとして活動しています。女将の仮面を外して、隣町で楽しむというのがミソです（笑い）。冬は、雪かきだけで過ごすのはもったいないと思い、20代のころから台湾に出向いて働いていました。そのご縁もあり、東日本大震災以降、日本が台湾でプロモーションイベントを行う際には企画にも携わるようになりました。台湾への感謝や恩返し、日本の応援も兼ねて取り組んでいますが、日台のご縁がつながっていくことに楽しさを感じています。

実は日本舞踊を習っていた経験もありまして、東北四大祭りの一つ「山形花笠まつり」の「花笠舞踊団」に所属しています。今年は大阪・関西万博で「東北絆まつりパレード」の開催が決定され、楽しみにしているところです。

**柳**　休館日は自分の仕事を片付ける日になってしまうことが多いです。それでも、夕食時に主人が作ってくれる料理をあてにお酒を楽しむ時間がとても幸せです。何気ない会話の中にも楽しみがあり、そういったひとときが心の癒やしになっています。

お茶のお稽古にも20年ほど通っていました。最近は忙しく通えておりませんでしたので、これを機にまた通い始めたいと思っています。

**金内**　「24時間365日働くことが当たり前」と親から教えられ、プライベートのない生活を送ってきまして、本棚を見たらビジネス書ばかりでこれではいけないと思いました（笑い）。唯一の趣味と言えるのは掃除。コロナ禍で1カ月ほど休館した時は、妹と朝9時から夜7時まで館内をくまなく掃除しました。時にはけんかをしながらも、今となっては良い思い出です。

**二瓶**　旅館併設の自然センターでは、山のツアー等も催行しておりまして、参加者の中には当館にお泊まりいただく方も多いため、私も同行しています。参加する時は山の装いで出かけますので、気分転換になっています。ツアーで一緒に汗を流し、苦労を分かち合い、宿に戻ったら女将として接客をしたり、一緒にお酒を楽しんだり。こうした自然な交流が、自分にとってのリフレッシュであり、お客さまとの絆を深める貴重な時間だと感じています。

基本的には休館日でも休まず働いていますが、年に2回ほど長めの休暇を取り、海外旅行に行くのが仕事のエネルギーになっています。主人が海外で自転車レースをしていることもあり、そのサポートを兼ねて行くこともあります。次は、春ごろを予定しており、それを楽しみに日々仕事に励んでいます。

ゲストの時間と空間を満足で包みこむ、NATURE & CO 5つのこだわり

Quality
すこやかな美しさに導く植物成分と肌にやさしい処方を
各アイテムごとに選びぬいて開発。
誰もが安心して使用できるシンプルなのに満たされる品質に。

6種の植物オイル　3種の植物エキス　5種の植物由来洗浄成分
鉱物油フリー　合成着色料フリー　サルフェートフリー
シリコーンフリー　動物由来原料フリー　弱酸性
※配合成分・処方はアイテムごとに異なります

Design
大地と植物の薬効感をイメージする
ブラウンを基調としたカラー展開。
静けさをまとうミニマムなデザインは
どんなシーンや
インテリアにも溶け込み、
空間をスタイリッシュに。

Series
植物のチカラとやさしさを
全身に届ける
インバス・アウトバス・
フェイス&ハンドソープのトータル展開。
空間にはナチュラルな世界観と
統一感をさりげなく演出。

Fragrance
男性にも女性にも好まれる
ナチュラルで心安らぐ
ハーバルグリーンの香り。
深呼吸したくなる心地よい
香りにいざなわれて
深いリラクゼーションへ。

Sustainability
全てのボトル本体に環境に配慮した
バイオマスPETを、
シャンプー・ボディソープの
ボトル側面には
触覚識別を施した
ユニバーサルデザインを採用。

コーセートラベルリテール株式会社
〒103-8251 東京都中央区日本橋3-6-2　お問い合わせ:03-3270-6687