観光コクリ！キャンプ（人材）

「共創」の種火育む

旅館・ホテル JRC 観光人材に焦点

100年後にふり返って、あの時がターニングポイントだったと言える場に―。3月11日、ほほえみの宿滝の湯（山形県天童市）で、「観光コクリ！キャンプ（人材）」が開催された。旅館・ホテル経営者やじゃらんリサーチセンター（JRC）などが実行委員会になり企画。全国から旅館・ホテル経営者や観光関連事業者など50人が集まり、社会変革への自分の思いやアイデアをぶつけ合った。

「コクリ」とは「Co－creation（共創）」に由来する造語。JRCの三田愛研究員らが中心となり、共創プロセスにより、地域や社会に大きな変容をもたらそうという研究プロジェクトを展開。コクリ！キャンプもその取り組みの一つで、さまざまなバックグラウンドを持つ参加者が集まり、自らの根っこ部分からの対話を行うことで、社会変容につながる新たな共創の種火を生み出すことを目的にしている。

旅館・ホテル経営者関係では、JRC主催の「次世代経営プログラム」の参加者を中心に、これまで東京と熊本で開催。過去2回は100年単位の長期的なビジョンのヒントを求めてテーマを絞らず実施したが、今回は初めて「人材」にフォーカスして開催。山口敦史実行委員長（ほほえみの宿滝の湯社長）ら実行委員が声をかける形で参加者を募り、全国の旅館・ホテル経営者に加え、観光庁や山形県などの行政関係者やDMO・DMC関係者、人材関連事業者などが参加した。

午後1～7時に行ったコクリ！キャンプでは、各人が肩書きなどを外して、ニックネームで交流。5～6人のグループで、それぞれの仕事観や価値観に向き合うストーリーテリングや対話を行った後、北海道と奈良での人材交流などの事例発表を間に入れつつ、各自が持つ人材課題等に対する考えを短時間でメンバーを変えながら意見交換。参加者は、三田氏からの、「風穴を開けるには対処療法ではなく根本的解決方法策」「変革はS字カーブ」「オールドパラダイムとニューパラダイムの間に橋を架けるイノベーター」などの示唆に耳を傾けながら考えを深めていた。

最後には参加者が提示した「客室清掃の自動化」「DAO（分散型自立組織）」「休日の分散化」「やりたいことが仕事になる」などのテーマごとに興味のある人同士が集まり、変革に必要な取り組みなどをまとめた。

終了後には「追い風シート」と銘打ったレポートを参加者全員に向けて送って、コクリ！キャンプへの感想や今後探求したいことなどを共有。参加者からは「普段は自分や他の人の考えにじっくり向きあう時間がとれないので、たくさんの刺激をもらえた」「皆さんの考えに触れて、もやもやしたものがたくさん残ったのでこれをきっかけに考え続けたい」などの声が聞かれた。

山口委員長は「人材にフォーカスしたことで、半日の短時間にもかかわらず想像以上に深い話をしてもらえた。日常の延長では、将来に向け本当に取り組むべきこと、新しい考えに向き合うのは難しい。このキャンプによって、一部の人や組織ではできない新たな取り組みのきっかけをつくっていければ」と手ごたえと意欲を語った。

実行委員会では今後も全国各地でコクリ！キャンプを開催する予定。LINEグループなどを通してネットワーキングを行い、参加者同士の共創や連携を後押しし、業界の持つ課題に風穴を開けるような取り組みの創出を目指す考えだ。

【小林茉莉】

大小さまざまなグループワークを重ね、考えを深め合った

一寸先は旅 人街宿

神崎公一

—36—

フジテレビが1月末に行った中居氏関連の記者会見は、10時間超という長さにも驚いたが、傍若無人なメディアの態度にへきえきとした向きも多いだろう。筆者もその1人である。会見の様子を見ていて駆け出しの新聞記者時代の激しいやり取りを振り返って考えさせられた。

言い訳と受け取られるかもしれないが、会見で詰問調になるのはそれなりの理由がある。警察や役所では担当者にだんまりを決め込まれたり、しらを切られたりした経験は数えきれないほどある。しかし、かねてから旅行業界でも懸案となっており、カスハラを防止、「就業者」を守る対策が離職防止の決め手の一つであるとの認識も示された。基本方針で、「従業員」とせず、「就業者」としたのは、派遣添乗員やフリーランスの人たちが多い旅行業界ならではの事情だ。小規模な会社の場合、経営者自らが顧客対応することもあるためだ。

旅行業界は究極のサービス業であり、日本特有の「お客様は神様」との接客態度が貫かれている。それは素晴らしいおもてなしの姿勢であり、外国人旅行者が感激する要素でもある。ただし、「神様であるお客様」側もお金を払うのだから何をしてもいいわけではなく、礼節をわきまえなければならないのは当然だ。

カスハラ防止で離職を防ぐ

JATAが例示したカスハラの具体例は12項目にのぼる。その一部を挙げると次のような行為が問題となる。長時間にわたり就業者を拘束したり、長電話で苦情を話し続けたりする。通常業務に支障を及ぼす過度の追及をする。暴言を吐いてどう喝する。セクシャルハラスメントもある。旅先でお酒が入り、理性のタガが外れてしまうのかもしれない。もちろん、これらの例は、あくまでその一部であり、限定されるものではないという。

また、SNSやインターネット上での誹謗中傷のような問題行為もある。同意抜きの写真撮影、録画・録音などもスマホで簡単にできる時代だ。従業員のネームプレートを見て、氏名をさらしての個人攻撃や非難はたまったものではない。若者言葉で表せば、まさに「心が折れる」のだ。

筆者も旅先の取材で目を疑うような、耳を覆いたくなるようなカスハラを目撃したことがあった。

ある日帰り温泉施設の受付で、客が女性従業員を怒鳴りつけていた。その理由は知る由もなかったが、漏れてきた客の言い分は理不尽に聞こえた。そのうち「あんたではラチが明かない。責任者を呼べ」と怒りはエスカレート。休日夕方のかきいれ時で、施設側はもちろん、他の客にとっても受け付けができず迷惑このうえなかった。一部の客のカスハラによって、周囲は不快な思いをして旅の思い出が台無しになる。実に悲しい。

（日本旅行作家協会理事、元旅行読売出版社社長）

＝月1回掲載

観光立国・その夢と現実

小原健史

—61—

旅館業界と議員②

三十数年前の特別地方消費税の撤廃運動の中で二階俊博先生と初めてお会いしたが、それ以来、観光振興の専門の政治家としてさまざまなご指導をいただいた。小泉総理の時代に自民党幹部を務められ観光庁の創設など【観光立国】の立役者として活躍されたのは記憶に新しい。また、安倍晋三総理の時代には自民党幹事長として辣腕を振るわれ長期安定政権を支えられた。

一般的に、旅館業界の課題の解決について国会議員に陳情する際、〝通り一遍〟の対応をされることが多いのだが、二階先生は違った。私が「二階先生、○○の問題で旅館業界は困っています。何とかしてほしい」と陳情すると「分かった！そこまで君が言うのだからわれわれも自民党や官僚でチームを組んでことに当たるが、君たちはチームを作っているのか？　第1回目の会議はいつやるか？　いつまでに解決すればよいのか？」と即答され、行動を起こそうとされるのだ！

陳情を受けて、その問題の解決の可能性を即座に見通し、その場で即断即決し、そして相手の本気度も探るという見事な対応に舌を巻くこともあった。師と仰がれる田中角栄先生もそのようであったと仄聞する。

その後、二階先生は私の地元の佐賀県とも強いつながりを持たれていることが分かり、一気に親密なお付き合いをいただくことになるが、それは、二階先生が秘書をされた静岡県選出の遠藤三郎代議士の親類に佐賀県選出の杉原荒太参議院議員がおられ、その杉原先生の選挙のたびに二階先生は佐賀県の鹿島市を本拠にして選挙運動を展開されていたそうで「小原君、君の父上の小原嘉登次先生の県議会議長の車に何度も乗せてもらったよ」と言われて驚いたこともあった。

また、突然、二階先生から電話があり「小原君、明日の朝一番の東海道新幹線の下りの○番ホームの○号車に乗れるか？」、私が「先生、明日ですか？」、「そうだ、明日の朝一だ、内容は列車の中で話す！」。私は地元の嬉野温泉にいたが、早速、その日に上京して翌朝に備えた。話の内容は「静岡県の某旅館の経営者らしき人物が近寄ってきて「小原会長、助けてくれ！」と言う。話を聞くと資料も何もない。そこで、その経営者に直近の決算書3期分と現状の土地建物の財産状況、金融機関の借入金の残高を確認するが、その経営者は地元の同業者の悪口やその街の首長や議会の批判を繰り返すばかりで話にならない。

やっとの思いで担当の税理士と取引先の金融機関の支店を紹介してもらい交渉が始まった。

調べれば調べるほど「だめだこりゃ！」のため息が出るが、二階先生から呼ばれ「どうだ？」と聞かれ「いやあ、ひどいですね、これは法的な手続きに入った方が良いと思われます」と進言するが「小原君、勘違いするな！　何とかしろ！」と強く言われ、次の陳情者と面談を始められた。

（元全旅連会長）

＝月1回掲載

旅館ホテル・施設・団体

よその旅館ホテル

お宿信田（岐阜県高山市）

信田 百合子さん　1159

敷地4万坪、焼肉店併設

Q&A

——場所はどのへんですか。

「JR高山駅から車で8分ほどです。敷地面積は4万坪あり、静かな環境です」

——利用客は。

「ビジネス客や小・中学生、高校生の合宿や遠征、勉強会などで利用され、満遍なくといったところです」

——焼肉店を併設しているそうですね。

「『艸園（そうえん）信田』という店をやっています。当館の大きな特徴です。飛騨牛を中心に上質な焼肉が楽しめるという評価をいただいています。大庭園で野外バーベキューもできます。園内には約60本の桜があり、花見から紅葉まで楽しめます」

「料金は相談に応じますが、宿泊客については夕食をバーベキューに変えると料金アップになりますが、利用できます。ちなみに、宿泊客の料理は地産地消を心掛けています」

「料金は相談に応じますが、宿泊客については夕食をバーベキューに変えると料金アップになりますが、利用できます。ちなみに、宿泊客の料理は地産地消を心掛けています」

「先代が市内の別の場所で信田精肉店を経営、その時に焼肉店を開業しました。また、宿の開業は昭和52年で、平成5年に改装、現在食付きで税込み7700円から【客室数12、1泊2食付きで税込み7700円から】＝次回は4月21日付に掲載します」

佐藤氏を祝う会

日本の宿　古窯

関係者350人が参集

出席者の前であいさつする佐藤氏（左）と洋詩恵夫人

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）会長として永年にわたる旅館・ホテル業界の発展と組合活動に貢献した功績で旭日小綬章を受章した佐藤信幸氏の祝賀会が4日、同氏が経営する日本の宿　古窯（山形県・かみのやま温泉）で関係者や交友のある人たち350人を集めて盛大に開かれた。

この祝賀会は、平井康博氏（山形県観光物産協会会長）はじめ多田計介氏（全旅連前会長・日本温泉協会会長）、矢萩長兵衛氏（山形生活衛生営業指導センター理事長）、小井戸英典氏（全旅連東北ブロック長）、五十嵐浩氏（山形県旅組副理事長）、吾妻永朗氏（山形県かみのやま温泉旅館組合長）、須藤信晴氏（同副組合長）、後藤芳英氏（後藤電子社長）らの発起人で開かれたもので、来賓には地元から吉村美栄子山形県知事、中央の政財界から鈴木憲和復興副大臣はじめ舟山康江参院議員、遠藤利明衆院議員、本保芳明氏（初代観光庁長官）、井上善博氏（全旅連会長）らが出席した。受賞を祝う言葉が次々と披露され、いずれも佐藤氏の人柄と行動力をたたえると同時に洋詩恵夫人の内助の功にもエールが贈られた。

特に東日本大震災時の全国の旅館・ホテルとの協力による被災者受け入れ等地域の奉仕活動、併せて永年にわたる旅館・ホテル業界の発展と組合活動の活性化に貢献した功績に称賛の言葉が次々と述べられ、和やかな祝賀会に終始した。この日はまさに佐藤デーにふさわしい夕べとなった。

1950-2025 75TH ANNIVERSARY

㊗観光経済新聞創刊75周年㊗

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

会長　井上善博

常任理事　鈴木治彦
常任理事　松山純大
専務理事　亀岡勇紀
青年部長　塚島英太
JKK会長　高橋美江
事務局長　原田健児

北海道ホテル旅館生活衛生同業組合　理事長　西海正博
三重県旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　木村圭仁朗
宮城県ホテル旅館生活衛生同業組合　理事長　佐藤勘三郎
滋賀県旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　前川為夫
山形県旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　佐藤信幸
京都府旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　磯橋輝彦
福島県旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　小井戸英典
奈良県旅館・ホテル生活衛生同業組合　理事長　増田友宏
新潟県旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　柳一成
大阪府旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　岡本厚
茨城県ホテル旅館生活衛生同業組合　理事長　竹内順一
兵庫県旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　上山陽一郎
群馬県旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　森田繁
和歌山県旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　利光伸彦
東京都ホテル旅館生活衛生同業組合　理事長　工藤哲夫
愛媛県旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　大木正治
神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　鈴木茂男
大分県旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　西田陽一
静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合　理事長　加藤賢二
佐賀県旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　田中隆一郎
愛知県ホテル・旅館生活衛生同業組合　理事長　渡邉幸一
熊本県旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　西上佳孝
岐阜県旅館ホテル生活衛生同業組合　理事長　山岡利安
沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合
那覇市観光ホテル旅館事業協同組合　理事長　宮里一郎