観光立国の実現は、地方（地域）から

私はこう感じた こう変わった

昨年３月11日に発生した東日本大震災、そして東電の原発事故は、「レジャーの自粛」「風評被害」などの形で旅館・ホテル業、そしてそこを預かる女将にもさまざまな影響を与えた。そこで全国約50人の女将がつくる「ほのぼの会」（伴玉枝会長）の会員にお集まりいただき、震災当日やその後の状況、また震災を契機に感じたことや変わったことを率直に語ってもらった。（11年11月７日、栃木・鬼怒川温泉、花の宿松やで開催）

伴さん

伊藤さん

伴　震災の後、風評被害もありましたが、分家にあたる宿が破産したことで「伴久がつぶれた」との噂が立つなどで大変な艱難辛苦でした。当館は345年も商っている湯西川の歴史と共にあるような旅館ですので、軽率なことはできないとずっと状況を見据えてきました。3、4カ月間は本当に苦しかったです。

厳しい状況の中で、宿商売のありがたさ、責任のある仕事だということをこれまでの年月の中で最も感じましたし、どこまでこれを乗り切れるのか、自分の度量というのを確認したいとの思いでした。どんなに苦しくてもいつかは過ぎ去っていくこと。それを乗り越えていく精神があれば大丈夫だと覚悟を決めました。売り上げは一時約2分の1ほどになりましたけれども、11月はなんとか前年の8割くらいまではいくのではないかと思っています。これから先も自信を持って、安らぎを求めに来るお客さまに心からのご接待をして、本家伴久というお店を確立していくんだ、嫁から孫につないでいくんだということをこの震災の後に決心をしました。

村田　実は私どもの北茨城も大変な被害を受けました。震度は6強で津波にも遭いました。私どもの旅館は高台に建っておりますが、当館の目の前にある六角堂が津波で流されました。六角堂と同じくらいの高さにあった1階の館内大浴場も津波で使えなくなりました。当日は30人ほどお客さまがいらっしゃいましたが、地震後すぐに駐車場に停めたホテルのバスにお客さまと従業員を乗せて、ある程度地震が落ち着くまで待機してもらいました。お客さまはそのままロビーに社員がお布団などを運んでロビーに寝ていただき、次の日はある程度のところまでお送りして全員にお帰りいただきました。20日間くらい水が出ず、電気も2、3日入らなかったので、それからもうどうしたらいいか分かりませんでした。社員はパートなどを含め180人ほどいたのですが、今は100人ほどでやっております。

まだ館内の修理が終わっていませんので、脇でガンガン修理しながらお客さまをお迎えしています。館内がきれいになってからオープンした方がいいかとも話し合いましたが、オープンしないことには私どもも社員もモチベーションが上がらない、お客さまが入らなくともとにかくオープンしようと8月1日に開きました。オープンするとおなじみのお客さまはじめ皆さん励ましに来て下さいまして、「五浦ががんばってくれないと僕たちもがんばれないから」と地元の方に大変励まされました。東京方面からのお客さまが減ってしまいましたので、今はなるべく地元・茨城のお客さまを一生懸命お誘いして、あとは福島、東北の方のお客さまにたくさん来ていただこうとやっています。

今は昨年の9月に比べるとお客さまの数は4分の1くらいなんですね。ですから一生懸命がんばろうということで社員もだいぶ気持ちも引き締まりましたし、私どもと社員の絆も強まりました。今は布団敷きや片付け、掃除もみんなでやっております。私どもが元気になればお客さまも喜んで来て下さいますし、お客さまが来ていただくことで逆にお客さまからたくさんパワーをいただいてわたしどもも営業していけるんだなあと言うことをつくづく最近感じております。

山口　山形は震度5弱くらいでそこまで大きくは揺れませんでした。近いこともあって宮城県から福島県から本当にたくさんの被災者の方がお越しになりました。当館では全国から来たガスの復旧支援隊が最初250人くらい、3月17日から1カ月間おいでになりました。ガソリンもなければ食材もない中で、その人数に毎日食事を出せるのかどうかという感じだったのですが、取り引きをしている業者の皆さんが支援隊のためにと協力して下さって本当に助けられました。電気は翌日には復旧したので大変助かりました。

村田さん

支援隊は毎日6時朝食、7時出発、帰ってこられるのは早くて8時半、最も遅い時で深夜2時でした。当館の社員も毎日朝4時起きで、毎日寝たか起きたか分からないような状態でした。でもみんながんばってくれました。

当館でも古くなった温泉の配管の途中にヒビが入り、温泉が普段の量の3分の1しか供給できていないことが分かりました。ですが配管の在庫も手に入らない。そこでお部屋は余っていましたが、復旧支援隊以外のお客さまは全部お断りすることにしました。3分の1の量の温泉をなんとか溜めて、支援隊が必ず入れるよう専念してなんとか1カ月。「自分たちは温泉に入れたからこの過酷な作業を乗り越えられた」と支援隊の皆さまから言っていただきました。ゴールデンウイーク（GW）の3、4日前から予約が入るようになり、GWはおかげさまで満館になりました。その後夏休み前まではうろうろしておりましたが、今はようやく8割方戻ってきて下さったかなという感じです。

この震災があって、やはり温泉、自然の恵みである温泉のすばらしさ、大切さを感じました。私たちは温泉があってはじめて生きさせていただけるということを感じましたし、もっともっと大事にすべき、感謝が足りなかったのかなと思いました。

社員、お客さまに支えられて生きている

松本和子さん

五十嵐　私どもは当日は5強でした。静かな横ゆれでして、建物、什器、備品にもなんの被害もございませんで、本当に幸せなことだったのだと皆さまのお話を聞いて思いました。地震の時は旅館の近くまで出ていたのですが、あわてて戻ってきましたら、社長である息子が、すでに皆さんを外に一旦避難させていて、その後館内に戻っていただいて「ここは避難所だと思って下さい。客室の方にはお入りにならずに、今日はロビーでお過ごし下さい。どうか皆さまご協力下さい」と呼びかけているところでした。旅館・ホテルではいろいろなトラブルに見舞われることがあると思うのですが、意思統一をして指令を1本にして出さなければならないなとつくづく思いました。その日は山形のお客さまには皆さんお帰りいただいて、残られた40人ほどのお客さまにはロビーでいすを並べてお休みいただきました。夕食にはおにぎりと漬け物と鍋を皆さんに召し上がっていただき、その後は「皆さんすこしイライラしてきたでしょう、甘いものでも食べましょう」などと言ってチョコレートやコーヒーをお出ししたり、お客さまと明るく冗談を言って笑い合ったりして、みんなで一晩を明かしたんです。翌日の夜に初めて停電が直ってテレビを見て、あの震災の被害の状況を知ったんです。「いかに寒くなくしよう」『朝ご飯はどうしよう」とかとにかくお客さまのことで頭がいっぱいで、どういう地震かなんて1度も頭に浮かばなかったんですね。

自粛はやめようという呼びかけが知事から4月の初旬にあり、それから「お客さまが葉山館を助けよう」と来てくださったりして、4月はおかげさまで、結構お客さまがお越しになりました。本当に涙が出るほどうれしかったです。社員もがんばってくれました。社員あって、お客さまあって、支えられて、1人では生きていけないと実感しました。

上山市は宮城県の名取市と提携を結んでいるので、社長が復旧支援のための調査に出かけたのですが、被災地の状況を聞いて、（会員仲間の）ホテル観洋の阿部さんなどはどんな辛い地獄を見たのだろうと思いました。あの女将さんががんばっておられるのを新聞などで見て、私の支えとなりました。

伊藤　直接の被害はお庭に亀裂がちょっと入ったくらいで特に何ともありませんでしたが、3月12日から予約が1つもありませんでした。蔵王は3月の末から4月のはじめまでは学校のスキー教室とかで稼ぎ時なんですよ。そういったものでほとんどいっぱいだったんですけれども、5月のGWは少し残りましたが、8月の花笠祭まで全部取り消しになりました。どうしようかと考えているうちに、福島の方から、前にお越しいただいたお客さまが当館に避難したいとわざわざお越しになりました。その方たちが11人ほど10月の半ば過ぎまでいらっしゃいました。お年寄りがいたり、小さなお子さんがいたりすると借り上げ住宅や仮設住宅に入るのが難しいようでした。

お客さまは昨年の7、8割くらいです。まだ風評被害があるようです。山形へは福島を通って行くのですが、大丈夫と言っても、お客さまにはなかなか分かっていただけないんですよね。全部恐れられてしまい何日も暇な日がありました。その分、社員のお客さまに対する態度というのは、良くなったんじゃないかなと思います。社員は減らさなかったのですが、どうしてもやっていけないので賃金カットをさせてもらいました。そういう社員を大事にしなくてはいけないと思います。

五十嵐さん

震災後、「本当にありがとう」とお客さまの方からおっしゃるんです。私も何十年も女将をしていますがこんなに感謝の言葉を聞いたことはありません。私たちもそうですが、皆さん「何事もないことのありがたさ」を感じられたのではないかと思います。

また今までお料理にしても食材にしてもいろんなものをどんどん使い、おいしく、豪華に、同じ料金ならよそさまよりも良く、そんな競争に明け暮れてきましたけれども、本当にそれで良かったのか、これからそれでいいのか、と感じました。満腹にならないとダメ、おいしくないとダメというのが当たり前になってきている。これはちょっと違うんじゃないかと。これから私たちが業界で生きさせていただく上で、何が大事なのかをもう一度見直すべきなのではないかと社内でも話をしています。ただお客さまのご要望、満足を考えると難しい面もあります。今はそういう葛藤があります。そのあたりをみんなで知恵を集めて、すこし見つめ直す必要があるのかなとも思っています。

山口さん

鈴木　当館では大きい団体は私が営業に行って受ける形が多かったのですが、震災日も午後3時に500人の団体の決定の電話が来ることになっていたんです。そのお客さまは「女将さんの熱意がいい」「気合いを感じました」とおっしゃってくださっていて、時計を見ながら「まもなく絶対連絡が来る」と心待ちにしていた時の地震でした。福島では宿泊キャンセルがたくさんありましたが、当館の場合、大きな団体の担当者、代表者の方から直接お受けする形が多いのでキャンセルはすぐにはありませんでした。当初原発事故もそこまでひどくならずに収束するだろうと思っていた人も多かったように思うのですが、日を追うごとに深刻さを増していきました。

地震以降、私の時間が止まりました。自分だけがんばっているというつもりはないのですが、一生懸命受注した団体のお客さまからキャンセルが来るたびに、心がどんどん折れていくのが分かりました。なんとか自分を奮い立たせなければという時に、浪江町から300人の方が避難していらっしゃり、子供を連れたお母さん方を中心にお受けしました。「ここでちゃんとしないと自分がダメになる。この皆さんに助けてもらうしか自分をもたせることはできない」と思いまして、浪江の方々の子供さんの母親的な立場になろうと心に決めて過ごしました。