観光立国の実現は、地方（地域）から

震災と女将

「自粛の自粛」呼びかけ 県内の女将全員が団結

特に浪江高校野球部の3年生4人が最後の高校野球のために親元を離れて当館で共同生活を送ることになりまして、この4人のお母さん役になろうと毎朝のお弁当作りを始めたんです。高校生の男の子ですから口数は多くないですが、試合が近くなってきた頃にあった取材で、「必ず女将さんにお弁当を作ってもらっています」と言ってくれたことは震災以降1番うれしかったことです。

当館に避難されてきた浪江の方々は、3、4日で帰れると思って逃げてきたのに、家はあるのに、帰れない。東電の社長に対して「助けてという言葉をおれは聞いているのに、そのまま逃げなければならなかった人間の気持ちをどう思うんだ」とおっしゃった方もありました。皆さん、私以上に心が折れているはずで、そういった方たちの力強い姿に触れるたびに自分の弱さ、甘さを痛感しました。

今、福島の人間として一番憂いていることは、子供達がみんないなくなることです。すでに2万人近くが県外に出ています。

広島や長崎も原爆後20年間は草木も生えないだろうと言われていたそうですが、翌年からは草木も生えて、広島は中国地方一の発展を遂げています。福島をこれからどうやって再興させていくのか、福島の人間として、福島の旅館の女将として、もっと強くなってがんばらなければならないと思っています。

臼井さん

市川　震災で、私たちの商売は平和産業なんだということをしみじみ感じました。どこで地震や津波があってもお客さまに来ていただけない。幸せな産業ながらなんて脆いんだろうと感じました。

草津温泉は地震の被害はありませんでした。しかしながら、3月14日からの計画停電で、お客さまはほとんどゼロになりました。暖房もエレベーターも温泉のポンプも使えませんので、3月中は8日間クローズしました。土日の計画停電がない日はオープンしましたが、わずかしかお越しになりません。こんな厳しい状況に追い込まれたのは嫁に来て初めてでした。

社長と一緒に銀行に頭を下げに行って月末の運転資金はなんとか借りられました。女将というのはお客さまの前での笑顔でのごあいさつや人の管理も大切ですが、財務的なこともきっちりと頭に入れていかなければならないんだと強く思いました。

草津は町民の9割以上が観光で食べている町ですので、平年の5%しかお客さまがいないのでは皆厳しい。町、県を挙げてなんとかしなければということで、4月4日に県知事へ「私たちは一生懸命自分の宿を守りますが、行政が動いてくれなければそれ以上先に進めません。自粛を自粛するよう呼びかけてほしい」と直訴しました。

大変ありがたいことに、JRのデスティネーションキャンペーンが7～9月にありました。その前には女将たちが「これがわたしたちの今やるべき仕事だ」と町長、県知事と何度もキャンペーンを行い自粛の自粛を訴えました。その結果、GWはあまり被害のなかった方たちがたくさん来てくださった。あの10日間で私たちはどれだけ救われたか。「お客さまがいなければ食べていけない」ということを身をもって感じました。8月には前年並みに戻ってまいりましたが、これも県のキャンペーンのおかげであり、みんなで一体になることの大切さを強く感じました。

震災が起こった午後2時46分というのは家族が皆違う場所にいる時間で、みんなが家族の安否確認に走ったと思います。そういったこともあり、家族のあり方というのをもう一度見直すために、旅という同じ時間、空間を家族で共有しようという流れになってきたのかなと感じました。1番小さな単位である家族の結びつきを目にして、私たちは働いている人たちの家族を守っていく大きな責任があるということも改めて感じました。

鈴木さん

松本（和）　当館は真ん中の水道管が上から全部外れてしまいまして、水浸しになったものですからその日から営業できませんでした。伊香保温泉も3月11日の震災以降3、4月で5万人くらいのキャンセルがありまして、戦争中以来の真っ暗な状況でした。伊香保自体は、県の1泊5千円に対して、3千円で3食付きで被災者の方を受け入れるということを市が行ったのですが、結果的には1人もお見えになりませんでしたので、避難者受け入れという形の支援はありませんでした。5月の連休くらいからは元に戻りまして この8月以降は5%ほど前年よりもお客さまが増えているようです。

震災以降、いろんな無駄が多かったということ、電気1つにしても設計の先生が少し余分に付けすぎるんだなと思いました。あとは社員がお客さまがおいでになることのありがたさをよく理解するようになり、今までになく社員の評価が上がりました。

市川さん

また県の女将会はじめ地域の力、団結した時の力の大きさを実感しました。11年はおかげさまで前年を超える状況になってきましたが、12年がどうなるか心配しております。そのため女将会でがんばって、いろんなイベントなどに取り組んでいます。

臼井　大震災の後、鬼怒川には本当にいろいろなドラマがありました。社員の定年を繰り下げた宿などもあります。そんな時に当館ではパートの皆さんが表を作って、誰が半日出てきて布団を敷く、誰が半日出て清掃を担当するなど仕事を分担してくれ、「どんなことがあっても最後までがんばります」との誓約書を持ってきてくれたんです。そして久しぶりに仕事に出てきた時には、「女将さんがんばってね」と励まされました。

キャンセルの電話がずっと続いた時には社員に、「キャンセルされたお客さまとこれからのお客さまにとにかく手紙を書いて」と言いました。するとキャンセルしたおなじみのお客さんが皆さんそのハガキを持って、「女将、ハガキが来たから泊まりに来たぞ。女将が不景気風で飛ばされちゃうと困るからな」と来て下さった。社員に支えられている、おなじみさんに支えられているということを大震災をきっかけにひしひしと感じました。

町中が3月いっぱい真っ暗だったので、夜に表へ出ると星と月がきれいでした。鬼怒川に来て47年も経ちますが、星と月がこんなにきれいだったのも分からなかった。ですからこの震災で私は忘れていたことに気づいたし、そして新しいことにも気づいた。お客さまはモノを買いに来るのではなくて「心と感動」を高いお代を出して遠くから買いに来て下さるんです。本当にもったいない、ありがたい仕事ですよね。ですからこれからも文化と伝統のある日本の宿を一生懸命次代につないでいきたいと思っています。

小西　お客さまのありがたさが身にしみて分かった、これが一番です。

震災の後、本当に1組のお客さまもありませんでした。従業員もこちらは何も言いませんでしたが休んでくれていました。真っ暗な中で暖炉をぼんぼん燃やして、「暖かいし明るいしここが1番いいわ」とか冗談を言って過ごしていたんですが、3、4日経った頃にある旅行会社の方から「1人だけだけれども泊めてくれますか」と連絡がありました。もちろん「どうぞどうぞいらして下さい」とお待ちしておりました。とてもすてきな男性のお客さまだったのですが、その方が当館のたった1人のお客さまでした。従業員に、「今日1人お客さまが入るんだよ」と言いましたら、板場も喜んで出てくる、接待さんも喜んで出てくるんです。もちろん私たちもうれしかったですが、1番はお客さまがいかに大切かということを勉強させていただいたことですね。従業員全員が1人のお客さまに生き生きとお仕えすること、それから3、4日は1、2人だけのお客さまでしたが、仕事をできる従業員のうれしそうな顔もとてもうれしかったですね。

廣川さん

廣川　震災の日は揺れを感じてすぐに客室に飛んでいきました。お部屋の方はテレビが全部落ちていましたが、お客さまにも従業員にもケガはなかったので、ゆっくり掃除すればいいわという考えでした。すると午後4時頃に町から700人分のおにぎりの手配の依頼が来たのです。那須町の中に停まっている新幹線のお客さまを一晩お預かりすることになったとのことで、当館に120人ほどがお見えになったのが深夜1時頃。集めたおにぎりを人数に合わせて配りました。明日の朝もおにぎりというお話だったのですが、おにぎりを握る人手もないので、炊きたてのご飯と温かい味噌汁とお新香を出そうと判断しました。とっさの判断で「お茶碗でご飯を」と言った自分でしたが、役場の言うとおりにしなくて良かったのか少し心配にもなりました。結果温かいものが食べられたと皆さん喜んで下さいましたし、女将というのは、自分が困った時には自分が思ったようにして差し上げれば、お客さまは喜んで下さるんだと実感しました。

小西さん

翌日には被災者の方の受け入れのお話が来ました。8月31日まで40人ほどをお世話しました。その間には宴会場の障子を全部張り替えて下さった方もいました。長いこと旅館をやっていればいいことも悪いこともあるけれども、人助けしたのもあるのかなあとの思いです。愛子さまが8月の末に2週間ほど静養にいらっしゃったのですが、その後9月の連休あたりから、「子供が行っても大丈夫なんだ」と皆さん思われたのか子供さんが増えはじめました。那須は家族連れで育ってきた町ですので、子供さんが来ないと全然ダメなんですよね。

地震の後、「自分は平らでいよう、みんなが騒いでも『大丈夫、大丈夫』」という気持ちになりました。本当は、大丈夫じゃないんですが（笑い）。そうやって乗り越えてきている気がします。

（16面に続く）

座談会出席者（順不同）

山形・天童温泉	ほほえみの宿 滝の湯	山口　隆子さん
山形・蔵王温泉	扇の館 岡崎屋旅館	伊藤　裕子さん
山形・かみのやま温泉	葉山舘	五十嵐　美根子さん
福島・岳温泉	陽日の郷 あづま館	鈴木　美砂子さん
茨城・五浦温泉	五浦観光ホテル	村田　知世さん
新潟・村杉温泉	風雅の宿 長生館	荒木　紀子さん
新潟・湯田上温泉	ホテル小柳	野澤　邦子さん
群馬・伊香保温泉	ホテル松本楼	松本　和子さん
群馬・草津温泉	ホテル一井	市川　薫さん
栃木・那須温泉	松川屋 那須高原ホテル	廣川　登美子さん
栃木・湯西川温泉	本家伴久	伴　玉枝さん
栃木・鬼怒川温泉	花の宿 松や	臼井　静枝さん
栃木・日光湯元温泉	奥日光 小西ホテル	小西　令子さん
静岡・浮山温泉郷	坐漁荘	松本　美代さん
鳥取・三朝温泉	三朝館	名越　信子さん
広島・鞆の浦	人生感が変わる宿「ここから」	内海　愛子さん

LION 業務用
もっと快適に、さらに心地よく
ライオンの業務用アメニティ&衛生関連商品。

全身洗浄剤・シャンプー／リンス　など
植物物語　ー洗う成分の 100%が植物生まれー
ボディーソープ　シャンプー　コンディショナー　化粧石けん
2L×6本　4L×3本　10L　10L　10L　100g×120コ
天然ハーブ配合。植物生まれの洗浄成分が、たっぷりクリーミィに泡立ち、やさしくさっぱりと洗いあげます。

ハンドソープ等 清掃・洗浄 その他
手指の衛生　キレイキレイ 薬用泡ハンドソープ（2L×6本、4L×3本）専用容器で泡で出るハンドソープ。微香性。
キレイキレイ 薬用ハンドソープ（2L×6本、4L×3本）液体のハンドソープ。微香性。
洗顔&手洗い　ジョナ フェイス&ハンドソープ 3L×4袋　洗顔、手洗い、ライトなメイク落としやひげそりなど、1本で多用途に使えて便利なソープ。豊かな泡立ちでやさしく洗いあげます。（専用容器使用）
浴室・トイレ　バスルック（4L×3本）お風呂の浴槽、壁、洗面台などの洗浄に。湯あか・ヌメリもスッキリ。すすぎ超速、泡切れが早い。
トイレルック（450ml×24本、4L×3本）消臭効果があるうえ尿石も落ちるトイレ用洗浄剤。塩素系成分不使用で安心。
排水口　パイプマン スムースジェル（2L×6本）パイプ、排水口などのつまり・ニオイをスッキリ解消するパイプクリーナー。
鏡・室内ふき掃除　ガラスルック（2.2L×6本）窓ガラス、バスルームの鏡（かがみ）など、拭きムラを残さず、2度拭きいらずのクリーナー。サッとキレイに仕上がる。
おそうじルック（4L×3本）中性なので手肌にやさしく、客室などのテーブル・椅子・床など軽い汚れに安心して使える。ぬるつきなしで2度拭きいらず。
ライオガードアルコール（1L×6本、5L×2本）ネコカリシウイルス（ノロウイルス代替ウイルス）を不活性化する非危険物のアルコール製剤。ドアノブ、蛇口、手すりなど複数の人が触れる箇所の除菌に。

業務用の厨房、クリーニング、施設などの洗剤の販売と理想的な衛生管理の実現を支援する
ライオンハイジーン株式会社　本社：東京都墨田区錦糸1-2-1　TEL03(5819)8005　http://www.lionhygiene.co.jp

和漢植物でかなえる、雪の肌。
多くの女性を魅了したスキンケアがついに、アメニティとして登場。

薬用 雪肌精 スキンケアセット
化粧水　さわやかな感触で、みずみずしいうるおいを肌に届ける薬用化粧水。くすみを防ぎ、明るく透きとおった肌へと導きます。　薬用 雪肌精［医薬部外品］14mL
乳液　まろやかなうるおいとともに、美白効果を発揮。メラニンの生成を抑え、日やけによるシミ・そばかすを防ぎます。　薬用 雪肌精 乳液［医薬部外品］14mL
洗顔石けん　汚れとともにメラニンも含む古い角質を落とす、黒い洗顔石けん。クリーミィな泡立ちで、ニキビや吹き出物を防ぐ効果も。　薬用 清肌晶［医薬部外品］10g
コーセーコスメピア株式会社　東京都中央区日本橋1-16-11　〒103-0027　TEL.03-5200-8421 FAX.03-5200-8420