7年前から海外で

すが、海外の方とはやはり

予約についてなので

かったです。最近はインバたところ、非常に評判が良

る赤ちゃん向けの宿や妊婦

rだとPRし

取り組みはこれからです。

それも一つの学びでした。

温泉デビュー

ウンドもリピー

に多いので、今のままでは

で売り出している旅館が多

そういうのを広げ

さんに優しい宿と

いう感じ

時代が来てしまい

(15面から続く)

を使っていますが、アジァ

ます。そういう意味では、

つ特徴のある物語を付けて

られるような宿があったりなどのペットも外国から来

つつ、例えば、ワンちゃん

へに強く興味を持ってもら

思って

いくというのが外国

したらい

いのではないかと

ですね。

では重要になってくる

お客さまとコミュニケー

日本のお客さまも外国の

が、私どもの感覚だと、

言葉の問題についてです

(16)

観光立国の実現は地方(地域)から

「心あるおもてなし」で

世界の人々を迎えよう

・
先
月
は
イ

賀高原がありますので、

うのが理想ですね。

となる

と日本のお客さまにも当館

が自分たちの館であるとい ョンがとれる、そういう場

一です。冬場は近くに志今後狙いたい層はファミ

率先して参加し、 と考えております。 が開催する海外イベントに 日本の旅館、 も広げていくことが課題だ しています。最近は県や町 糸が得意なようで、圧倒的 に多いです。今後、欧米に

日本は

は今後ますます増えるだろ

てはならない。そのときにに足を運んでいただかなく

うペット連れのお客さまに

ジを湧かせるために、 のスキー場に比べて日本の すごくいい」というイメ でもインパクトが足りなど 参加しました。意外かも ギリス・ロンドンでのスキ いうキャッチを付けまし と考えて、「ピリッとして、 に興味を持っていただきま 物にならないそうで、非常 ロッパのスキー場とは比べ スキー場は、雪が多いこと れないですが、ヨーロッパ した。ですが私たちはそれ いことではヨー ードショーに も踏まえてターゲットとし クティビティということ すから旅館の文化プラスア 館街があるんですよね。で必ず、スキー場の近くに旅 たアメリカやヨーロッパの こでのスキープランです。 増えておりますので、 必ず、スキー スキー場と違って、 あと忍者村もあります。ま スキーも非常に需要が

思っていますが、具体的な ファミリー層を狙いたいと 較的いらっしゃるので、そ りで泊られるお客さまが比 東京、大阪の間で、立ち寄 客層としては、私どもしたいと思っています。 んが、愛知県ということで、 いうお客さまをより増や 国別ではありませ 、私どもも

うになってきました。このう言葉が頻繁に聞かれるよ 「おもてなし」とい

を飾って、サムライも出てト」ですね。サムライの絵

くるような歴史背景のある

女将像の時代の

好きではありません。言葉

畑中 私は元々「おもてのように感じていますか。 なし」という言葉があまり 言葉の扱いや今の状況をど

かしらと思っていた海外の 料理をどうやって食べるの とフレンドリーに とフレンドリーに どう?」「おいしい、おい

本人もいい」との声があり、せる係もいいが、生粋の日ら、中国語をペラペラと話 みとのこと。中国の方から、 りのコミュニケーションを とか思っていたのですが お迎えしなければならな 楽しみに来ているんだか 当館の外国出身の社員が申 しますには私どもの思い 国人のお客さまは外国語で 「片言のジェスチャー交じ 日本のお客さま、外国のお ださる光景がありま どされて、とても喜んでく 蝶結びをきれ すれ違った時などに浴衣の 部屋に行って浴衣を着るの て、皆さんで写メを撮るな をお手伝いしたり、 ちなんです。スタッフが各 上げると大変珍しがられ 廊下で

知っている方も少なくない れないというか、私たちよ ので、普通のことでは驚か 慣れた方が多いですね。 りも日本の文化などをよく か来ているという方が多 本通というか、 柄、ゴールデンル した後にお越しになる、 日本に何度 時々、欧州、中南米のソッ国、韓国、タイなんですが、 全く通じませんが、そこは ラテン系の方々です ても陽気な部分があって、 多いのは、台湾、香港、 が来てくれます。 滝 当館のお客さまで今 英語は

う、不思義ようニーいのに会話が成立するとい 全然会話が成り立っていな 不思議なお国柄の方た のでと

ますが、そういうような楽 しさも残さなくてはいけな いうことはあるかとは思い

くださるんですけれども、 いさつしたらすごく喜んで

らえたらうれしいですね。 うな(笑い)。女将さんと 女将さんでなくてもい いう存在をもっと知っても 確かに外国人から

は、どう旅館に泊るべきな思います。ですから当館で で、非常に理解しにくいとすれば女将というのは特殊 と思うようになりました。

ろが分かるだけで、お客さ来られたのか、楽しい思い出作りに

くるでしょうし、まずそこ

斉須さん

もてなしができる女将にな

子が歓迎してくれた、こん

ます。そうすると、

なに素晴らしいところだよ

rに書き込んでもら

まとの接し方が全然違って

とる楽しさというのを強く まに喜んでいただくことに ができなくちゃいけないと に旅の楽しさであり、イン感じたんです。それはまさ が、なんとなくしどろもど ア語はしゃべれないです をもって接して日々務める ろでコミュニケーションを イタリアの方が2、3人 にペラペラの日本語を話す 、ウンドをやる上で、言葉 でも私は、イタリ 以前イタリアに行 全ての国のお客さ パスタ屋に本当

意しないといけないところ されるようなイメージを持 たれる場合があるので、注

説明してからごあ

の夢にもなり、また、役目 のく山形で日本を、 お客さまの意をくんで、心

が集まり交流する場。

まれた気質、精神などすべ や歴史、日本人の持って生 2代目である義母は常々申 というのが長年の夢だと、 てが凝縮された旅館。 国内外からのお客 日本の文化 ルする旅館 山形を みち

のはその存在意義が分かり すが外国人の方からすれ ろんなイメージを持ってい て、どんな存在なのかなん 旅館の女将さんという 日本人ほど認識さ

役割で、こういう存在なの も「女将です」ではなくて、 ってごあいさつをする時に が外国人の方のお部屋に入 れていないと思います。 であいさつに来ました」と 「女将というのはこういう う説明から入らないとい

プライバシーを侵

形の迎賓館」を目指したい 宿は全世界から人

が絶対にあるので、その枠 妻がフレンドリ ころに行くと、宿の主人夫 旅行していて、ゲストハウ くれることが非常に心地よ スやペンションのようなと は超えてはいけないとは思 います。ヨーロッパなどを 「日本人として」というの -に接して

れはおもてなしに通じると のかなと思っています。そ 女性」という感じでもい さんは、そういう感じの、 ころがあると思うので、 「仲良くしてくれた日本の

いきたいですね。そういうところから始

さまをお迎えすることが私

かったりしますよね。女将

和やかな雰囲気の座談会

西洋の合理性を交流 たいと思われる を守り

命やって、お客さまが喜んというのは、お金も時間も るものだと思います があるんです。おもてなし な」と感じて初めて成立す 分なおもてなしを受けた でくれて、お客さまが「あ なしをしています」という もてなされたな」 昔からすごく違和感 のはありますよね。 なったんです。 手に接客する仲居さんより 個性ある方の方が、楽

るものだと思っています。 分が大変多い。 いう言葉は好きでありませ というのは日本人の心にあ れたことになってしまう部 ん。やはりマニュアル化さ 斉須 私もおもてなしと おもてなし ことが、瞬時に判断できる、 でおられるのか、何を目的 あります。外国の方であれ で旅に来られたのかという 日本の方であれ、何を望

した。彼女の何がいいかと 以前、海外のお客さまに 一言もしゃ

課題なのかなといつも思っ と、それを養っていくこと 今後私たちの

見極められる目を持つこ

過ごしていただけるようにて、非常にリラックスして方たちの緊張がパッと切れ ッチしてあげるというのさまのご要望を素早くキャのところを見極めて、お客 非常に大事かなと思い 天の恵みのお湯を

逆に形式ばって上

使わせていただき、宿の業

てなしを押し付けるのが嫌

「うちはこういうもて

通りのご要望なり価値観が 見に私も同感です。お客さ ルはないという皆さんの意 も楽しんで帰られるという もてなしにマニュア げて、お客さま 両親の姿を真近に見、今さことに東日本大震災の時の 学び、接客の力量を高めて、 の大切さを思いました。私と、人が人をもてなすこと と、人が人をもてなすことらながら人のお役に立つこ 両親の姿を真近に見、 とをありがたく思います。 をさせていただいているこ お客さまにご満足いただけ どもの夢の実現に力を貸し てくれる社員と共に、日々

う、努力向上してまいりまるおもてなしができるよ す。心のお土産を差し上げ

加藤 ステレオタイプに

将像とはどんなものでしょ る宿でありたいものです。 います。ただ、根底は作らなくてもいい 思うので、女将像というの パターンの女将さんとか旅ならないように、いろんな 館のタイプがあっていいと

素晴らしさを感じていただ

く、古窯を感じていただく、

のですが、大切にしたいとてできていない部分もある

客さまをみな等しく迎え入 ですが、お越しになったお 仕方を変えるのも大事なの

れる、そして山形、日本の

す。日々の忙しさに追われおもてなしだと思うんでれる、それがお茶に通じる

にさらりと遠巻きに迎え入 きは、何事もなかったよう にしています。

を日本語と英語で書いたも のを作って、説明するよう のか、女将とはどういう存 宗教などに合わせて接客の

の心で、国を越え、人種を一期一会を大切にするお茶 だいものです。国や言葉、越えてお客さまをお迎えし 人種を

断して、実際お迎えすると

間がかかります。お客さまとは、それくらい手間と時お客さまを迎えるというこ 準備に時間がかかります。 に90%、あとは当日の10% 茶をしておりますが、準備 に行くことに始まり本当に なんですね。一席を設けるというくらい、準備が大変 季節の花を山に取り 私どもも裏千家のお

がどういった目的で来られ るのかをすべて考えつつ判 いと思います。 も女将の会が立ちあがった 割なのだと常々思っていま んですが、先日「謝肉祭」 得ています。最近下呂温泉 でも、女将は大変重要な役 を後世に守り伝えていかな 化などさまざまな和の文化 の文化、畳の文化、 ければならないという意味 しないといけないことも心 旅館に集約された、お茶 ガールのようなことをまた時には、キャンペ 木の文

に復活した「下呂音頭」を というお祭りで、60年ぶり さまが、 てなしやすいのかなと思う の情報を次に泊る宿に伝え 分かっていたら、お客さま 常にうれしかったんです ろしくっておっしゃってい 動されることかが多いので の女将さんが、あなたによ 園に泊って、 ておいたならばその宿もも ね。ですので逆に、お客さ たよ」と言ってくれて、非 あたりに泊って、と宿を移 方は、嵐山に泊って、 先日ある海外のお客 「昨日泊った旅館 市の真ん中の えるわけです。

「日本人として」を大切に 「心のお土産」渡せる宿に しは相手あってこそ

さらには、

「あの女将にも

う一度会いたいな」と思っ

てもらえるような接客がで

います。 に沿った役割も併せて担わとして、地元や時代の求め い)。そういう「地域の顔」みんなで踊りました(笑 京都に来る外国人 すごく 宿はこんなお宿で、女将さ という情報をお客さまに差 おもてなしをしているから んはこんな方で、こういう いいと思いますよ」 私が、

ども知らないといけませ るようになればいいと思い えて、情報共有などをでき さんでお客さまのことを考 し、相手の旅館の土地柄な まず自分の知識が要ります ょうか。ただそのためには、 もつながるのではないでし しゃった物語性という点に 高まりますし、先ほどおっ さまざまな地域の女将

実際に、私どもは海外から将としての最終目標です。 きてもらう、それが私の女 もらってまた日本に帰って 斉 須 日本人を好きになって 海外の方に日本 が非常に多く

とは、インターネットで、 さつすることを徹底してい です。もう実際に当館のあ 姿勢を持っていただくこと 全体でお客さまを歓迎する 体の様子を書きこむこと 旅館を含めた地域、日本全 なっています。 海外からのお客さまにあい 女将としてやれるこ 地元の小学生が

外のお客さまにも、自分ごくうれしかったです。 ということが書かれてあっ さまなのですが、 旅館という日本の伝統の中 さんは何がい えて、旅館を作っていきた にやはり西欧の合理性を交 印象に残る宿でありたい 館はなんか良かったな」 国に帰った時に、 たんですね。それが私はす いただきまして、 いなと思っております。 ではないので、これから会 いが、なんか来てしまう」 得しなければならないこと 私は生まれ育っての女将 寺田 これは日本のお客 の方から、アンケー いっぱいあるのですが、 いのか分らな リピー 「あの旅 「戸田家

「ここのお ので、私もどんな方と接す その国を表すものだと思う る時も常に日本の代表だと の友人がおりますが、 と思いますね。いろんな国 いう気持ちでいるよう心掛 人の人柄や言動がそのまま

そういう旅館でありたいな ないけれどもなんかい きればと。なんだか分から