100日前カウントダウン

北海道新幹線
東京駅など4ヵ所にボード

北海道新幹線の開業（3月26日）100日前の12月17日、北海道と北海道観光振興機構はJR東京駅、上野駅など4カ所に「開業100日前カウントダウンボード」を設置した。

東京駅で行われた除幕式には、北海道総合政策部の渡邊直樹交通企画監、北海道観光振興機構の山本邦彦副会長、JR東日本の江藤尚志取締役東京駅長が出席。

北海道の渡邊氏は「道民にとって歴史的出来事。しっかりと準備を進めて、おもてなしの心で皆さまをお迎えしたい」、観光振興機構の山本氏は「首都圏の皆さまに新幹線を利用していただくことが何より期待するところ。切れ目のないプロモーションを展開して、開業の機運を盛り上げたい」と語った。

東京駅の江藤駅長は「道民の夢を乗せた新幹線。皆さまの利用を社員一同お待ちしている」と述べた。

東京駅のカウントダウンボードは新幹線南乗換口脇に開業前日の3月25日まで設置。高さ190㌢で、全体のカラーは緑と紫の北海道新幹線の車体をイメージ。開業までの日数と北海道の観光地の動画を表示する。

ボードはこのほか上野、仙台、大宮の各駅に設置。東京駅の八重洲北口には北海道と新幹線の情報発信拠点「北海道新幹線つながる情報プラザ」もオープンした。

東京駅でのカウントダウンボード除幕式

長野県 DCへ食の魅力向上

旅館対象に料理コンテスト

受賞者の記念撮影（左端が長野県の吉澤氏、右端が県旅館ホテル組合会の久保田会長）

長野県は12月16日、東京の「銀座NAGANO」で「信州山ごはん&山の酒」料理コンテストの表彰式を開いた。2017年7～9月に開催される信州デスティネーションキャンペーン（DC）に向けて、宿泊施設が提供する食の魅力向上を図ろうと企画したもの。同県の旅館・ホテルを対象に行われ、最優秀賞は望山亭ことぶき（上田市鹿教湯温泉）の「信州サーモンマリネ　秋野菜巻きほうれん草ソース合え」が受賞した。

県内の食材を使った宿オリジナルの単品料理を募集。同時に、料理に合う県内の酒を推薦してもらった。

最優秀賞の「信州サーモンマリネ」は、輪切りの大根に南瓜ライスを鋳込み、信州サーモンのマリネや霜降り平茸、長芋を盛り付けたもの。「信州のさまざまな食材を一皿で楽しめるゴージャスさを感じた」と、審査員から高い評価を受けた。

長野県観光部の吉澤猛部長は「DCの好機を生かし、信州の食の素晴らしさを全国に広めたい」、長野県旅館ホテル組合会の久保田茂登会長は「来年は大河ドラマ『真田丸』が開かれ、多くのお客さまが県内を訪れるだろう。われわれは食のおもてなしをしっかり取り組みたい」と述べた。

上位に入賞した宿泊施設は次の通り。

最優秀賞＝望山亭ことぶき▽優秀賞＝温泉山岳ホテルアンデルマット、清風園▽入賞＝ペンション森の音楽家、諏訪レイクサイドホテル、オーベルジュ・アルムハウス、東急ハーヴェストクラブ旧軽井沢、ホテルグリーンプラザ白馬・白馬コルチナリゾート（3点）、ホテル国際21、御母手成志の宿狄原館▽団体賞＝長和町旅館組合レディース会、ホテルグリーンプラザ白馬・白馬コルチナリゾート、ホテル国際21、戸倉上山田温泉旅館組合連合会

HACCP認証を取得
スイスホテル南海大阪

スイスホテル南海大阪（大阪市中央区難波）はこのほど、HACCP（危害要因分析重要管理点方式）認証（認証機関＝EHC）を取得した。

HACCPは1960年代にアメリカの宇宙計画の中で宇宙食の安全性を高度に保障するために考案された製造管理手法。食材を加工から製品に至るまで科学的な分析に基づいた管理法を採用し、食中毒などの食品被害を防止するもの。

認証機関のEHC（The Environmental Health Consultancy）は1998年から世界各都市に拠点を置く民間検査認証機関。食品に関する安全と品質の審査や認証サービスを提供し、ホテルをはじめレストラン、学校など幅広く食品分野の衛生面での審査、認証サービス、トレーニングを提供している。

同ホテルでは、2008年にISO9001、2004年にISO14001の認証を取得している。

◆旅館・ホテルの建築設計、料理改革コンサルタント事業を行うAKグループは1月14日、東京都内で第2回「コラボセミナー」を開く。

同グループ代表で建築家の松葉啓氏、有限会社和心紡代表で料理家の大山広幸氏、温泉旅館再生ナビゲーターの孫田猛氏が講演。旅館経営者らを対象に受講者を募集している。☎03（3577）8535。

旅館はもっと良くなるべきだ

旅館経営 タテ・ヨコ・ナナメ
佐野 洋一〈18〉

③インバウンド集客の方法（続き）

FITの獲得には口コミが有効だ。特に今日では、「ネットを通じた口コミ＝SNS」が頼もしいツールとなる。たまたま来泊した外国人がきっかけで、同じ国からのお客さまが芋づる式に増えているという旅館も見られるが、こうした現象は、口コミないしSNSの評判で触発された結果と思われる。外国の人にとって、日本国内のことはほとんどの場合未知であり、流通している情報もあまり多くないから、口コミの影響力は大きい。

そこで外国人の来泊があったら、そのチャンスを活かして口コミやSNS発信を促すことを考えたい。そのための方策は二つある。

（1）積極的なコミュニケーション

第一には、彼らとコミュニケーションすることだ。口コミを期待するなら、何よりもまず温かいおもてなしを喜んでもらうことが一番だからである。フレンドリーなコミュニケーション、特に外国旅行時のそれは、まず万国共通で喜ばれる。だから接客の場面では、必要な説明や案内をするだけでなく、より積極的に会話することで、彼らと「仲良し」になることを目指してみよう。

国ごとの言語が話せる従業員がいればそれに越したことはないが、英語だけでも通じる国はわりと多い。片言ないしは簡単な単語の組み合わせでも使えればずいぶん違うので、積極的に言葉がけをしてみていただきたい。英語も無理なら身振り手振り、あるいはイラストや写真を入れた「指差し会話シート」を使う方法もある。

なお「指差し会話シート」の用意があると、言葉は通じなくとも、彼らをもてなそうとする「誠意」は伝わるので、ぜひ作っておくことをおすすめしたい。

（2）口コミネタ

外国人の口コミ発信を促す方策の第二は、「口コミネタ」の提供である。

まずストレートな効果が期待できるのは「写真」だ。良い写真が撮れる、また撮りたくなるような「絵になる被写体」を意図的に用意しよう。館内にそういう場所をつくり、そこを利用してもらうような仕掛けをすること、また周囲の景観など、良い写真の背景となる「撮影スポット」を案内してあげることも効果的だ。

さらには、周辺の観光名所を積極的に紹介し、なるべくそれらを見て回ってもらうようはたらきかけることをおすすめしたい。とりわけ、「日本ならでは」というような風景があれば強い。よく知られているところでは、長野県地獄谷の「スノーモンキー」（雪の中で温泉に浸かるニホンザル）や、「かまくら」の幻想的な雪景色といったものがあるが、これなどはまさに「1枚の写真」が集客に大きく貢献している。

また日本料理は独自の繊細な美意識に根差しているので、外国人旅行客にとっては恰好の被写体となる。お料理の「見栄え」を少し意識して、「日本的情緒」を感じさせるような見せ方を工夫することも価値があるだろう。

「口コミネタ」は写真ばかりではない。もうひとつ重視したいのは、彼らに「語るべきこと」を伝えること。歴史、いわれ、考え方、作法といった文化的背景がそれである。このような情報価値が加わることで、単に目に映る光景だけよりも、「伝えたい気持ち」にはるかに厚みが増す。ただしこれらを片言や身振りで伝えるのはさすがに至難の業であるから、きちんと翻訳したものを用意する必要がある。

「口コミネタ」を伝えるにも、前提となるのはやはりコミュニケーションだ。接客サービスは、次の誘客につなげるプロモーションとしても重要な役割を担うことになる。なんと言っても、旅館はお客さまとじかに接することができる商売である。この最大の利点をインバウンド客の獲得にも最大限に活かしたい。

（株式会社リョケン代表取締役社長）

インバウンドへの対応 (3)

※お断り　今週の「人に優しい地域づくりをめざして」は休みました。

よその旅館ホテル

和味（なごみ）の宿 角上楼（愛知県・渥美半島）
上村 純士さん

(844)

Q&A

昭和の面影を残す建物

――宿のセールスポイントは。

「昭和元年（1926）に創業しましたので、昭和の良き時代の面影を残した建物と館内の設備が、お客さまにゆったりとした時間を演出します。その一方で、車いすの方も利用しやすいユニバーサルデザインの客室も用意しています」

「本館の露天付き客室『萩の間』は、映画『釣りバカ日誌』の舞台となった部屋として知られています」

――料理について。

「3カ所の湾から捕れる新鮮な魚介類を盛り込んだ会席が自慢です。板長兼代表取締役の私が食材を厳選し、最もおいしくご提供できる調理方法を考えております」

――客層を教えてください。

「20代からシニア層まで、幅広い年齢層のお客さまにご来館いただいております。その中でも、お食事を旅のメインとしてお考えのご夫婦さまからのご支持が特に多く感じられます」

――立地について。

「大部分のお客さまは自家用車でご来館されますが、シニアの方は送迎サービスを利用されます。お客さまに来館しやすい環境作りに努めています」

「渥美半島は自然豊かで、田園や菜の花畑などの四季折々の花が楽しめます。当館までの経路にも花がたくさん咲きます。当館の近隣では『日出の石門』『恋路ケ浜』など、海をメインとした観光が主となっています」

――日常心がけていることは。

「創業当時の建物のため、清潔な館内を心がけております。また、多様な経歴を持ったスタッフが、マニュアルでは表せない当館ならではの接客を行うことが自慢です」

【10室。1泊2食付き平日2万5920円から（消費税・サービス料込み）】

あの日が目に浮かぶ
音楽がある

著作権をまもることは、未来に音楽をつないでいくこと

記憶に残るメロディや歌詞。心をふるわす音楽に出会った歓び。
音楽とその想いが未来へずっとつながるように。
私たちJASRACは、著作権をまもり、音楽を生み出す作詞家・作曲家などの
創作活動をこれからもしっかりと支えていきます。

JASRAC®

一般社団法人 日本音楽著作権協会
〒151-8540 東京都渋谷区上原3-6-12　TEL(03)3481-2121(大代表)
http://www.jasrac.or.jp