観光立国の実現は地方（地域）から

新春特別女将座談会

真心込めたおもてなしで国内外のお客さまに至福の時を！

本社テーマ 観光立国の実現は、地方(地域)から

観光経済新聞

（15面から続く）

――原因はなんでしょう。

長坂　アクセスの悪さ（笑い）でしょうか。名古屋駅から下呂駅まで特急（ワイドビューひだ）で1時間半ほどかかります。セントレア（中部国際空港）からだと下呂まで車で3時間ほどですね。高速道とのつなぎがもう少し良くなれば来やすくなると思います。東京などで会合があると前泊しなければなりませんから大変です（笑い）。

ただ、高山観光や世界遺産・白川郷などの拠点にはなります。高山まで1時間、白川郷でも1時間半で行けますから。白川郷は富山にも近く、富山空港から来る外国人客も増えています。そこから下呂にどう引っ張ってくるかが課題の一つです。インバウンドに力を入れている旅館さんもありますが、インターネットでの集客のようです。

岡本　インバウンドは確実に増えています。5年前には全体の2％だった海外からの宿泊客が全体の20％になりました。電車に乗って池田まで来て、そこで当館のマイクロバスや路線バスを利用してくる人が割といますね。どうやら公共交通機関を利用して目的地に行くということに達成感を感じるようです。その意味では交通の不便さはマイナスではないような気がします。

また、日帰り利用も少なくありません。当館に昼から夕方まで過ごして、昼食、夕食を食べて帰る、いわゆる0泊2食プラン、海外の方のリピーターもいますよ。

いま民泊が問題になっています。インバウンド増で大阪の宿泊施設が足りない、東京五輪・パラリンピック時はもっと大変になる、といわれますが、少し郊外に行くと部屋はまだまだ空いています。軽々に民泊に走ってほしくはありません。交通網が整備され、新幹線で1時間も移動すれば、どこでも泊まれます。そういう考え方があってもいいのではないでしょうか。

石橋　大阪市内のホテル・旅館ではインバウンドの増加によって稼働率は上がっています。岡本さんが指摘された民泊ですが、私たち業界にとっては大きな問題であり、実態が先行しているのが現状で、早く有効的なルールが必要です。

それだけでなく、インバウンドの増加で整備していかなければならないさまざまな問題点も思いつきます。コインロッカーなど荷物のお預かり設備が駅や観光地で不足していますし、Wi―Fiのさらなる充実も必要不可欠だと思います。

とはいえ、「観光立国」の政策は日本経済にも有効的で、観光業界にとってはかなりの追い風になっていることは間違いありません。このようなチャンスの中、「インバウンドに興味はあるが、何から始めたらいいのか分からない」という宿の経営者もまだまだおられます。

1軒のお宿だけで声を挙げるよりも、地域で連携し、官民で地域の情報発信をしていくことが大事とは理解しているものの、インバウンドの取り組みについては地域でかなりの温度差があるようですね。国から県へ、そして各地方へと日本の隅々まで観光立国の政策が行き渡り、地域活性化につながればいいなぁと思っています。知られていない日本の素敵な観光地はまだまだいっぱいあるはずですよね。

近隣諸国などとの政治摩擦のニュースを耳にします。でも、実際に観光で当方にお泊りいただいているお客さまや一生懸命に働いてくれている外国人スタッフからはそのような意識を感じとれません。皆さん日本が大好きで、日本の文化を理解して楽しんでおられます。そう考えると、「観光が世界を平和にする」といっても過言ではないと思います。私たち女将は日本に訪れるお客さまに日本を好きになっていただく大きな任務を背負っているのかもしれませんね（笑い）。

――杉澤さんは台湾のご出身ですね。

杉澤　日本に興味を持ち、中学から日本語を勉強しました。ゆくゆくは日本語の先生になりたいと思っていましたが、気がついたら旅館の若女将になっていました（笑い）。石橋さんのご意見に共感しました。日本が外国人を心から歓迎してくれればこんなうれしいことはありません。

当館は台湾からのお客さまが8割ほどを占めています。タイや英国からのお客さまもいます。英語も多少はできるのですが細かい説明はまだまだです。

旅館の女将は日本の良さを伝える役割を担っていると思います。なぜなら旅館は日本文化そのものだからです。着物、和食、温泉、布団、畳の部屋など滞在するだけで日本を体感できます。伝統文化をアピールし、日本ファンになって帰っていただき、また来ていただく。

先ほどもいいましたが、東北はインバウンドがまだまだ少なく、東北6県で35万人ほどです。その中で、青森は北海道に近いということもあり、14年は18％ほど伸びています。当館も14年は600人ほどでしたが、15年は1200人を超えました。

16年3月には北海道新幹線が開業します。北海道は外国人に人気ですが、新幹線で函館から青森まで1時間ほどで行けるとなれば、足を延ばしてみようという外国人もいると思います。期待は大きいですね。

柴野　鳥取もインバウンドは少ないですね。皆生温泉は年間1万人ちょっとぐらいではないですか。そのうちの半分は韓国のお客さまで、3割が台湾からです。ただ、少ないとはいえ、最近は中国やタイ、香港が伸びてきています。皆生温泉全体でみると、14年と比べると1・3倍の伸びです。当館は小規模なのでインターネットで入って来るケースが多いですね。

大規模旅館さんに聞いたのですが、皆生温泉は空港から20分と近く、逆に近すぎてツアーに組み込めないという話です。皆生を飛ばして岡山に行ってしまうとか。

まち全体をみても外客の受け入れ態勢はまだまだできていません。標識の外国語表記も不十分で、タクシーの英語対応も遅れています。海外、特に東南アジアを中心にセールス活動をしています。であるなら、もっと本気で態勢整備をしていかないと遅れをとってしまいます。皆生温泉自体もいままちづくりやPRに努めているところです。

高山観光などの拠点 外客は全体の2割に

長坂さん

受け入れ態勢充実を

岡本さん

北海道新幹線に期待

石橋さん

東南アにセールスを

杉澤さん

心を売る商売 苦労もまた…

――旅館は心を売る商売です。皆さんおもてなしの最前線に立つわけですが、やり甲斐もある分、苦労も多いと思います。いろんなお客さまがいるので、大変でしょう。

長坂　いま人手不足が深刻です。新卒も入ってきますがすぐ辞めてしまいます。我慢が足りないのか、こちらが悪いのか（笑い）。教育して使えるようになって、さあこれからという時に辞められるのは痛いですね。

サービス業なのでやはり人が決め手です。機械化できない部分がたくさんありますから。昔も忙しかったのですが、仕事を惜しみなくする人がいっぱいいました。

――そういう話はよく聞きますね。

長坂　何もいわなくても場の空気を読んで、すすんで残業や早出してくれましたし、労働時間や休日のことよりも業承継していけたらなと思っています。

岡本　女将にはならない、という約束で嫁ぎました。なれないというのが正解かな。専業主婦で3人の子を育てました。40歳の時に主人が社長になり、その頃から手伝うようになりました。事務員から、布団敷きまで何でもやりました。そのうち、友達を通じてアルバイトを集め、勤務シフトを作るようになり、いつの間にか女将になっていました。

人手不足感が深刻に 外国人の雇用に道を

長坂さん

責任持たせることも

岡本さん

意思疎通を心がけて

石橋さん

IT意識した対応を

杉澤さん

柴野さん

が何よりうれしいですね。これがあるから女将をやっています。「来て良かった」「また来るよ」といわれると、やってて良かったと思います。

自分の時間もなく、確かに大変な仕事です。長坂さんもおっしゃっていましたが最近は人手不足で、人のやりくりに頭を痛めていますが何とかなった時の達成感はあります。政府が女性管理職を30％にするという目標を掲げましたが、女将は日本の誇る女性管理職であり、能力を発揮できる職業だと思います。

人手不足を解消するためには、外国人をもっと雇用できるよう規制緩和というか、手続きを簡素化してほしいと思います。現在韓国人と香港人の正社員がおり、フロント業務に従事させていますが、就業ビザを取る書類を作るのがとても大変です。将来的には宿泊業の人手不足の解消のためには外国人労働者を入れることが必須であるように思います。

石橋　確かに大変な職場です。皆さんおもてなしの最前線に立つわけですが、やり甲斐もある分、苦労も多いと思います。いろんなお客さまがいるので、大変でしょう。

長坂　いま人手不足が深刻です。新卒も入ってきますがすぐ辞めてしまいます。我慢が足りないのか、こちらが悪いのか（笑い）。教育して使えるようになって、さあこれからという時に辞められるのは痛いですね。

サービス業なのでやはり人が決め手です。機械化できない部分がたくさんありますから。昔も忙しかったのですが、お客さま優先でしたので、私自身、先輩社員から接客術を学びました。

クレーム処理は私がやっています。長引かせないのがコツですね。時間が経てば経つほどこじれてしまいます。とにかく早く処理する。中には無理難題をいうお客さまも確かにいます。こちらは金を払っているのだからいうことを聞けと。これは諦めるしかないですね（笑い）。最近では、私の留守中にクレームが出てしまった時、息子や娘が対応してくれています。うまく事（笑い）。

大学の時は英語を専攻していました。海外旅行にも行けない忙しさの中で英語を使う暇もなく忘れていましたが、外国人のお客さまが増え、ようやく生かせるようになってきました（笑い）。5年ぐらい前から外国人を受け入れないといけないと思うようになり、いろんな方に相談しました。韓国や台湾など海外の出張も増えています。ミラノ博にも参加しました。いまは仕事が楽しいです。

お客さまの喜ぶ顔を見るのが何よりうれしいですね。これがあるから女将をやっています。「来て良かった」「また来るよ」といわれると、やってて良かったと思います。

自分の時間もなく、確かに大変な仕事です。長坂さんもおっしゃっていましたが最近は人手不足で、人のやりくりに頭を痛めていますが何とかなった時の達成感はあります。政府が女性管理職を30％にするという目標を掲げましたが、女将は日本の誇る女性管理職であり、能力を発揮できる職業だと思います。

人手不足を解消するためには、外国人をもっと雇用できるよう規制緩和というか、手続きを簡素化してほしいと思います。現在韓国人と香港人の正社員がおり、フロント業務に従事させていますが、就業ビザを取る書類を作るのがとても大変です。将来的には宿泊業の人手不足の解消のためには外国人労働者を入れることが必須であるように思います。

石橋　確かに大変な職場ですが、やり甲斐のある仕事を与え、「あなたしかできない」と責任を持たせることも大事ですね。

杉澤　社員は約120人います。40代の男性社員2人が支配人を務めており、クレーム対応にあたっています。姉妹館水軍の宿は40代の女性が支配人です。台湾出身の若女将に気を遣ってくれるのか（笑い）、社員が「若女将がいると安心する」といってくれます。素直にうれしいですね。私もできる限り声をかけコミュニケーションをとるように心掛けています。コストに気を配り、料理に気を配ったりと大変な仕事ですが、お客さま、従業員の言葉に励まされ、何とかやっています。

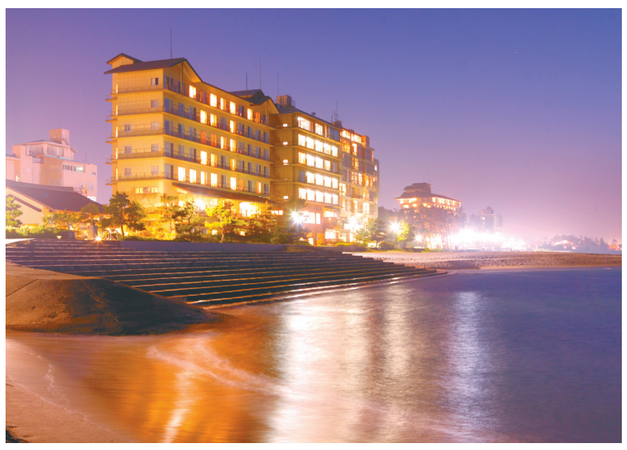
柴野　母が女将で、姉と私が若女将です。女将は業務全般を見ますが、姉はスタッフの教育、私は部屋を回り、お客さまにあいさつするという具合に役割分担しています。クレーム処理は種類によってそれぞれが対応しています、料理に関することは料理長に任せています。いずれにしても悪い芽は早めに摘むのが肝心です（笑い）。

良くも悪くも、インターネットで旅館が評価される時代になっています。口コミに左右される消費者もいます。これからの女将はブログやインスタグラム、SNSなどに気を配る必要があるのではないでしょうか。館内はもちろんですが、ネットでお客さまとつながり、緩やかな関係を維持していくのが私の役割かなとも思っています。

不死王閣

大和屋本店

下呂観光ホテルしょうげつ



皆生菊乃家

ホテルグランメール山海荘