

# “神ってる”旅館女将の心意気!

旅館の「顔」である女将。接客の最前線に立つかたわら、従業員への目配り、トラブルへの対応など、業務範囲は多岐に渡る。また、日本の伝統文化の一端を担う旅館を継承する、重要な役割も担っている。日々どんなことを考え女将業を実践しているのか、東西の女将にお集まりいただき、喜びや悩みなどを率直に語っていただいた。司会は編集長の内井高弘。

(本社会議室)

## 当館はこんな宿

皆さんのお宿の特徴は何でしょう。

**中田** 千葉県は鴨川市、天津小湊温泉の「宿中屋」です。周辺には鴨川シーワールドなど有名な観光地があります。創業170年と歴史は古く、客室数は34、うち露天風呂付き客室が12あります。宿泊料金は1泊2食で1万8千円から。セールのポイントが立地の良さ。房総の海が目の前、全室オーシャンビューです。自家源泉も持っています。当館は2011年から毎年細かくリニューアルを繰り返して、そのおかげで宿泊単価も徐々にアップ、よやく今の価格になりました。現在も4階をリニューアル中です。比較的家族連れのお客さまが多いですね。リニューアル前は年配のお客さまが目立っていましたが、リニューアル後は若い方が増えました。首都圏のお客さまがメインです。

**山口** 福井県は北の方、あわら温泉の「グランドアリア芳

泉」です。総客室数は133、うち庭園露天風呂付き客室が32あります。総収入人員は800人。本館(芳泉)のほか、「別邸(止吹亭)」(16室)があり、さまざまなニーズにこたえられるのが特徴です。両親と私たちが夫婦、そして長男とその嫁という3世代での経営です(笑)。全国でも珍しいようです。15年の北陸新幹線金沢延伸に伴い、関東からのお客さまが増えています。延伸前は5割程度でしたが、今は7割にまでなっています。

**別邸**は高単価のお客さまを迎える造りで、料理人も厨房も本館とは別にしています。1泊2食3万5千円からで、個人のお客さま、インセンティブ旅行などの利用が多いですね。おかげさまで年末年始は1年前から予約がいっぱいです。ちなみに、本館は1万5千円からです。バリアフリー化にも取り組んでおり、完全バリアフリーの客室は5室で、リハビリのお客さま

が多いです。**奥村** 四国は愛媛県松山市の道後温泉本館が有名ですが、その側に「大和屋本店」、本店から少し奥まったところに「大和屋別荘」があります。大和屋本店は2年後に創業50周年を迎えます。1996年にホテル形式に変え、12時チェックイン・12時チェックアウトを日本で初めて実現しました。一方、大和屋別荘は2年後に80周年を迎えます。本格的な数寄屋造りの和風旅館で、客室数19、定員は74人ですが、50人に抑え、ゆとりと過ごしていただけるよう心がけています。

**特徴**はお部屋でチェックイン・チェックアウトができることです。1人の客室係がインからアウトまでお世話をします。

## 球磨川が目の前に 05年に大規模改装 地震からの復興が課題



有村 友美さん

ます。宿泊費は1泊2食2万9800円から。食事は和食会席で、瀬戸内海の新鮮な魚を中心にお出ししています。最近、道後には人旅のお客さまが増え、それに合わせてお一人さまプランが好評です。

**永山** 岡山県美作市、湯郷温泉の「ゆのこう美春園」です。2017年に創業15周年を迎えます。瀬戸大橋のたもとにも夫が社長を務める「下電ホテル」があり、両方の女将をやっています。美春園は客室数84、収入人員は485人の規模。団体客がメインで、宿泊費は皆さんのお宿の半値以下、団体さまですと1泊2食9千円から。また露天風呂付き客室は2万2千円からです。ちなみに、温泉は夕

る前にスタンバイしているお客さまもたくさんいます。**有村** 熊本・人吉温泉の「あゆの里」です。最上川、富士川と並ぶ日本3大急流の一つ、球磨川が眼前に広がります。創業75年のお宿、私は3代目女将となり、私にくつろぎの空間を提供しようとするのが目標です。現在客室数75で、うち14室が温泉露天風呂付き客室です。宿泊費は一般客室が1万5千円から、露天風呂付きが2万円からです。10タイプの部屋があり、部屋タイプと料理内容で料金が変わりますので、ニーズに合わせて対応できるようにしています。

**熊本**といえは球磨焼酎が有名ですが、球磨焼酎と人吉温泉、県南エリアの果実などを使用した「人吉温泉カクテル」を地域挙げてPRしています。県立大の監修の下、女性にも飲みやすい、美容・健康を意識したカクテルを1冊2枚つづりのカクテルブック(千円)は、当館を含めた旅館・ホテルのほか、町のバーなどでも利用でき、大変好評です。

**16年4月**の熊本地震の影響はいかですか。**有村** 人吉は震源地から70キロも離れており、幸い地震発生後も通常営業できました。熊本全体が被災したという印象をもち、キャンセルの電話が鳴りやまず、落ち着いたと思ったら今度は予約が入ってきました。館内はシーンと静まり返り、お客さまがいるありがたみをつくづく感じました。「ふっつっ」で一息つきました。以前の水準にはなかなか戻りません。



山口 由紀さん

## 多様なニーズに対応 インターシッパ導入 外客対応はこれから

**女将さん**は旅館の顔ですが、ご苦労もありませんか。**中田** 温泉が出たのは02年。先代が建てた井戸を調べたら温泉でした。千葉で温泉が出るのは珍しく、奇跡ともいわれました。温泉が出たのはありがたのですが、建物ごとでも古い(笑)。それをカバーするというか、何か特徴を出さないとダメなイベントを企画しました。「女将の朝の散歩」やコンサート「童謡のクラシックの夕べ」など、そうやっていくうちに一建物は古いですが女将

## 楽あり苦あり

やスタッフががんばっているから行ってみよ、ということお客さまも、何とかやってくれたという感じです。**朝**の散歩はもうやっているのですか。**中田** 時々やっています。また、コンサートはお客さまが居ても居なくても毎日30分演奏しています。お客さまから今日はやっていないのか、残念」といわれるのが嫌です。しかし、古いというのからはやりイメージが悪く、11年から客室や食事処などのリニューアルに踏み切りました。奇麗になるごスタッフの

モチベーションも上がり、いい効果を生みますね。悩みの一つは人材確保です。旅館は素敵な商売だと思うのですが、なかなか人が集まってくれません。**山口** 人手不足は深刻ですが、昨年からは週休2日の導入や15分単位のシフト管理など、いろいろな工夫をしています。福井県はモノづくりが盛んなためか、サービス業はあまり重視されていません。旅館・ホテルに対しては同様に、ぜひ就職したいという若い方は少ないですね。ご存知のように観光は裾野の広い産業で、旅館・ホテルが元気になれば地域全体が元気になる力を持っています。お年寄りから若者まで働ける職場です。観光にもっと目を向けてくれるよう、地

KOSÉ

薬用雪肌精

和漢植物でかなえる、雪のような透明美肌。

発売30年を超えて、愛され続ける、コーセー 薬用雪肌精。約100種もの和漢植物から厳選した「透明感」レシピです。

みずみずしい、さらびさわやか、肌がすべすべになった、香りが好き... お使い頂いたお客様から、大変ありがたいお声をたくさん、頂いています。厳選した、和漢植物のエキスを選定して配合。日やけ・雪やけによるシミ・ソバカスを防ぎ、みずみずしい素肌にととのえる薬用雪肌精をアメンティとしてご用意しました。

コーセーコスメビア株式会社 東京都中央区日本橋茅場町1-9-4 〒103-0025 TEL.03-6892-5880 FAX.03-6892-5883

和食の基本を学びおもてなしの心を伝える

和食検定 Washoku Kentei

2017年和食検定実施日  
2月25日(土) 初級レベル/基本レベル  
10月26日(木) 初級レベル/基本レベル/実務レベル

和食検定の三大目的  
1. 和食文化の正しい理解と継承  
2. 日本古来のおもてなしを中心とした業界人のレベルアップ  
3. 日本の食文化の魅力を国内外に発信できる人材の育成

和食検定 Web 試験スタート  
和食検定 Web 試験はインターネットを通じたパソコンを利用した個別 Web 試験です。何時でもどこからでも気軽に和食検定(入門編学習レベル)に取り組みます。和食検定ホームページからお申込みください。

和食検定入門編テキスト  
日本人の毎日の食事の中で息づいている和の食文化。世界が認める和食を分かりやすくまとめました。日英併記で海外の方への和食文化の発信にも役立ちます。初級レベルに準じたテキストです。  
B5版 オールカラー276頁 日英併記版  
本体3,600円+税

◆後援団体(順不同、敬称略)  
公益社団法人日本観光振興協会  
公益社団法人日本ホテル協会  
公益社団法人日本旅館協会  
公益社団法人日本温泉協会  
公益社団法人日本観光文化振興協会  
公益社団法人日本旅館協会  
公益社団法人日本ホテル協会  
公益社団法人日本温泉協会

一般社団法人日本観光振興協会  
一般社団法人日本ホテル協会  
一般社団法人日本温泉協会  
一般社団法人日本旅館協会  
株式会社オーストラリアクイーンズ  
(2016年2月現在)

Japan, Endless Discovery. 和食検定 主催  
一般財団法人日本ホテル教育センター  
〒164-0003 東京都中央区東中洲3-15-14  
TEL.03-3367-5663 FAX.03-3367-5640(土日祝を除く)  
E-mail:support@washokukentei.jp

お申込み【公式サイト】和食検定 検索  
TEL.03-3367-5663 【お問合せ】