観光立国の実現は地方（地域）から

新春女将座談会

日本の伝統文化を伝える

出席者（50音順）

君島　理恵さん（栃木県塩原温泉・彩つむぎ）
清都みちるさん（千葉県南房総白浜・割烹旅館清都）
鈴木美砂子さん（福島県岳温泉・陽日の郷あづま館）
須藤美由貴さん（群馬県谷川温泉・金盛館せゝらぎ）
松﨑久美子さん（熊本県黒川温泉・ふもと旅館）
司会・論説委員内井高弘

客室92室、室内温水プールも食事をビュッフェ方式で提供 ネット申し込みが急増

鈴木　美砂子さん

↙口コミの評価がそのまま旅館の評価につながりかねず、とても怖いですね。当館の場合、「この部屋は見晴らしが良くありません」「狭い部屋です」「少々傷があります」などとホームページ（HP）にちゃんと書いているにも関わらず、「狭かった」「景色が良くなかった」と口コミします。わがままというか、やり切れなさを感じますね。

須藤　ネット上でどういう旅館なのか知った上で予約していただけるのはメリットでもありますね。事前に料理や客室などを見ているわけですから、昔のように「思っていたのと違う」というミスマッチが少なくなりました。

新規のお客さまを獲得するにはネットはありがたいツールです。旅館からすると自館のHPを見て予約していただくか、電話予約の方がうれしいので、そちらに誘導するため、料金面で優遇するなどの方策をとっています。

わがままというお話がありましたが、そこそこの料金を払ってくれる、旅慣れたお客さまはあまりわがままを言いません（笑い）。

――金持ち喧嘩せずですね（笑い）。余裕がある。

客室18室、温泉の良さが自慢 バリアフリー対応に尽力 宿泊数日前に確認の電話を

君島　理恵さん

清都　ネットからの予約は確かに増えていますし、訳の分からない口コミを投稿する人も確かにいます。須藤さんがおっしゃったように、低料金のお客さまの方がわがままを言います（笑い）。旅慣れた方はご要望も少ないです。

ネットで困るのはお客さまの情報が得られない、一方通行ということです。電話だと会話の中でお客さまの求めているサービスや食事の好みなどを引き出すことができますが、ネットではそれが少ないので何となく不安です。

もう1軒、車で5分のところにゲストハウス「遊房」があります。房総の料理を地元の店で味わいたいという素泊まり希望のお客さまに適した施設ですが、「清都」よりもこちらの方が電話予約が多いんですね。不思議です。

君島　当館もネット予約が多いですが、ご宿泊する数日前に必ず確認の電話を入れています。ネットエージェント、旅行会社経由のお客さまも同じです。会話の中で引き出される情報が多く、接客する上で欠かせません。例えば、グループでのお申し込みの場合、あらかじめお祝いだと分かればそれなりの対応ができます。

18年に創業105年、客室22室 お客さまの情報収集を心がけ ネットは新規客獲得に効果

須藤　美由貴さん

オープン時に困ったのは、旅行会社からの送客書にお子さまの人数が書いていないことでした。料理、場所を含めて対応にとても困りました。それ以来、電話で事前に聞くようにしています。お話しするとお客さまの雰囲気も何となく分かりますから。そうして得た情報はきちんと残し、次に生かします。須藤さんと同じですね。

――口コミについてはどう受け止めていますか。

君島　滞在中に不満や要望があれば、その時言っていただければその場で対応できるのになあと思います。以前は口コミに対して毎回返事も書いていましたが今はやめました。同じような文面になることが多く、コピペは避けたいし、どうやって書こうか、頭を悩ます時間がもったいないと思いました。

松﨑　当館ではHPに「ご宿泊の3日前に確認の電話を差し上げます」と書いています。君島さんと同様、そこでいろんなお客さまの情報を収集します。

――松﨑さんは自ら料理を作る。人によっては好き嫌いがありますが、どう対応していますか。

松﨑　好き嫌いは聞きません（笑い）。「○○野菜は苦手です」というお客さまについては、「よそをお探し下さい」とはっきり言います。できないものはできません。無理はしたくありませんし、期待されても困ります。そのへんは割り切っています。

鈴木　当館も確認の電話を入れ、情報を収集しますが、中には訳ありのお客さまもいらっしゃる（笑い）。「何で電話してくるんだ」「家内には内緒なのに」と怒られた経験があります。そのへんの線引きが難しいですね。

松﨑　君島さんもご指摘なさいましたが、後で文句を言うお客さまには困ります。「タオルをもう1枚ほしかったのにくれなかった」と口コミされるとサービスの悪い旅館だと思われます。言って下されば対応したのに、と思うことが多いですね。

（16面に続く）