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　女将の誇りを胸におもてなし

女将の心意気　今後の抱負

（15面から続く）

――女将さんも表に出る方や裏で支える方などいろんなタイプがあります。女将として心がけていることはありますか。

鈴木　客室数が多いのでなかなかできませんが、自分の目が届く旅館が理想です。そのためには、私の考えを理解してくれる従業員が必要で、それら従業員に目配り、気配りができる女将になりたいですね。

良いサービスには従業員のモチベーションを高めるのが重要で、そのためには仕事に誇りが持て、満足させられるだけの待遇もまた必要です。人手不足の中、辞められると業務に支障が出ます。入って良かったと思われる旅館にしたいし、旅館の伝統文化を伝えるのが女将の使命だと思います。現在従業員は80人ほどいますが、自分もまた従業員に支えられています。

館内の装飾もやっています。花に気持ちを託し、お客さまを迎えたいですね。

須藤　朝、お客さまを見送り、その後は花を活けたり、地元の観光関係の活動に協力したりしています。15年くらい前までは全室にごあいさつにうかがっておりましたが、女将ばかりが目立つのはスタッフのモチベーションが上がらないと思い、今はやっていません。

接客するのはスタッフですので、私が表に出なくても大丈夫なようにしたいと考えました。今はもう私がいなくてもスムーズに仕事が進み、私の役目はクレーム処理というか、お詫びの時だけです（笑い）。人が財産です。スタッフに気持ち良く働いてもらうため、時間外労働の削減や、1週間連続の休暇を設けるなどワークライフバランスを推進しています。

満室になる日でも、人手が足りない時は予約をセーブし、スタッフに負担がかかりすぎないように調整します。

岳温泉活性化へ地域おこしに力　鈴木さん

ワークライフバランスの推進を　須藤さん

女将希望者を探し女将業伝達を　清都さん

人手不足解消へ地域全体で対応　君島さん

訪日客獲得へ積極的に外に出る　松崎さん

松崎　若いころは一から十まで自分でやりましたが、子どもも大きくなっており、今はどう事業承継していくかが課題です。私のいない時間をできるだけ多く作っていく。小規模旅館の女将は総合プロデュース業だと思います。改装にあたっては自分で設計もやり、大工さんと相談しながら造っていきました。

当館は渓谷沿いに立地しているため、階段がとても多いのが特徴です。風呂に行くのも大変で、お客さまの使い勝手があまりよくありませんので、少々手を加えました。また、敷地に余裕があるため、車椅子対応の客室を造りたいと思っています。

――今後の抱負を。

鈴木　岳温泉を一層活性化させるため、地域おこしに力を入れていきたい。よく「よそ者、若者、ばか者」の力が必要といわれますが、幸い若者が集まってきているので、その力を生かしやすいよう後押しできればと考えています。地域を元気にして、岳温泉に来て良かったと思われるようにしたいですね。

須藤　カナダから娘が戻り、若女将として旅館の仕事を学んでいます。海外での経験を生かして、フェイスブックの投稿を英訳付きにしたり、英語と北京語のHPを増設したりしています。宿の伝統は守りつつも、時流に合わせて新しい考え方を採りいれ、次の世代につないでいきたいと思います。

清都　息子が大学を卒業し、旅館経営に携わるようになってきましたので、大事なことを徐々に任せていこうかと考えています。もう一つは、女将業の伝達です。女将業を希望する方を探し、私の知っていることを伝えていきたいです。女将は日本を象徴する文化の一つだと思います。大変ですが、素晴らしい仕事ですので、きちんと継承していきたいです。日本文化を愛する外国人女性でもいいかもしれませんね。

君島　塩原温泉女将の会会長を8年務め、17年にその役目を終えました。ホッとしている半面、もっと塩原のために頑張らなければとの思いです。18年4～6月はとちぎデスティネーションキャンペーン（DC）です。塩原を知ってもらうチャンスであり、新しい企画も打ち出して集客増に努めたい。まだまだ埋もれている観光資源はたくさんあります。一つずつ掘り起こして、塩原の魅力を一層高めたいですね。

松崎　外国人旅行者をもっと増やすために、外に打って出ていきたい。女将が外に出るのはなかなか大変ですが、皆さんを誘い出し、外国で着物を着て、黒川温泉のPRができれば。今年は熊本県の女将会の副会長になるので、いいチャンスだと思い、積極的に動いていきます。

無理をするとサービスの質も落ちてしまいますから。

清都　お客さまも従業員もともに大事ですね。無理をするとクレームにつながりかねないので、思い切って予約を断る場合もあります。料理は仕込み時間もかかり、質を落とさないようにしていますので、安易に受けてしまうとお客さまの信用をなくしてしまいます。

旅館業界も人手不足が深刻ですが、当館では就労継続支援B型事業所（障害などを持ち、企業で働くことが不安だったり困難な人に対し、働く場所を提供する事業所）からの派遣者を雇い入れ、客室の掃除などをしてもらっています。人手不足の解消に役立ち、人件費削減や障害者支援にもつながります。当初はできるのかどうか心配でしたが、きちんやってくれます。目が見えなくても網戸がはれたりするのを見ると、びっくりしますよ。

君島　全く旅館と関係ないところから嫁いで来ましたので、一から勉強でした。当時、旅館女将を主人公にしたテレビドラマも多く、皆さんそのイメージで見ますから、やりにくい面もありました（笑）。塩原にもいろんなタイプの女将さんがいますが、同じようにはできません。開き直って、自分スタイルでやればいいんだと思うようにしています。

オープン当初は何から何まで自分でやらなければ気がすまず、自分で自分の首を絞めていました。従業員も私を頼りがちでした。今はできるだけ従業員に任せ、自発的に行動してもらえるように、私はそのサポートに回るように心がけています。

人手不足は当館も深刻で、求人広告を出してもなかなか応募はありません。一旅館では限界があり、地域全体で取り組まなければならない問題ではないかと思っています。

陽日の郷あづま館

金盛館せゝらぎ

割烹旅館清都

彩つむぎ

ふもと旅館