

観光立国の実現は地方(地域)から

ワンチームでおもてなし

新春 女将座談会

※15面から続く

高崎 女将になりたての頃、お出迎えもしているのですが、女将とは気がつかず、「どうしてあんなにこないんだ」と怒るお客さまもいらした(笑)。最近はずいぶん楽になりました。

岡崎さんがおっしゃったように、お客さまが部屋で寛いでいる時にあいつに行くと、わざわざ申し直してお客さまもお疲れ、申し訳ない気持ちになります。個人のお客さまにはあいつのために部屋に行くことはありませんが、夕食の配膳サービスに入りますが、自然にお目にかかるに行くようにし、グループのお客さまには宴会場であいつするよう心掛けています。

岩村 お部屋に「あいつ」がつかうのは旅館独特の文化な

ので、うかがっても海外のお客さまには驚かせてしまつてい

ないかと思いますが、習慣が理解できないので無理もありません。団体客は別にして、客室にあいつに行へばかまどかか合符口アを回し、客室係にお客さまの様子を確認して判断します。

村上 「あいつ」に行つた方がいいかどうかは、お客さまがお見えになった時に何となく分かります。また、客室係から「あのお客さまにはぜひあいつをしてほしい」と要望があればいいです。

中島 お部屋には入りませんが、一般のお客さまの場合は食事処であいつついたりします。感謝の気持ちを伝えたいという気持ちもありますが、仲良くないさつするよう心掛けています。リビートしてくれることもありますからね。村上さんと同様、

いつでも行けるようにはして

います。——働き方改革の一環なのか、旅館に踏み切る旅館も増えているようです。1年365日営業の時代ではないので、ま

岡崎 13軒ありますので、パランスを考えながら、またリアアによって繁忙期が異なりますので、スケジュール、協力体制で融通しています。休館日は必要だと思えます。これからは年間有休を日間消化させる工夫が必要ですね。どうすればうまくいくのか、試験的にいろいろなことをやっています。そ

の中でどう利益を出していくか、試行錯誤の連続です。

中島 トロッコ電車が運行される期間はお客さまも多いので休むことはできません。それ以外に休館日明け、従業員が休めるようにしています。毎年4月からはじめに館内のメンテナンスを兼ねて、10日間から2週間の休館日を設けています。休館日はできるだけ休館日明けの2週間、だいたい日間消化できる程度で、リフレッシュできる工夫をしています。

村上 各館、今年も全館休館を前もって決めました。メンテナンスも含めて、有休を取得し

やすいようにしています。

岩村 5、6年ほど前から、12月、2月、6月に2日間ずつに6日間館内のメンテナンスを兼ねて休館にしています。また、調理場の労働時間については朝、昼、晩になってしまつたランチをやめ、お昼を休めるようにしています。従業員の有休については交代で繁忙期を避け、時期をずらしながら5日間消化できるように努めています。パートにも有休を設けています。

宮崎 14年から週休2日制を導入し、火・水曜は毎週休館です。連続での営業はお客さま、

そしてゴールデンウィークでシフトをやりくりして対応しています。一方で、全館貸し切りたいというオーナーが年間数件ほどありますが、これは受けるようにしています。公休は月8、10日ほどあり、有休の完全消化を目指しています。

——19年のゴールデンウィークは最長10日間でした。大変でしたか。

宮崎 本館に(笑)。その後、反動があり、稼働が落ち着いたことから、7月にかけて毎週のように有休を取ってもらいました。



ホテル鶴風亭



陣屋

ヨガで心地よく、無の境地に 経験生かし、結婚式の司会を 海外旅行で気分転換、小唄も カメラ片手に季節の風景撮影 地方出張や映画・芝居の観賞

岡崎さん 中島さん 村上さん 岩村さん 宮崎さん

理想の女将像など

理想とする「女将像」とは何だと思いますか。先代の背中を見てきた方や、いきなり女将になった方もいるかと思えますが、女将としてどうしたい、どうありたい、という希望を言めて教えてください。

岡崎 最近旅館に嫁いでも女将にならないという人が増えてきているという話を聞きます。それはともかく、お客さまの要望に応えられるような察知力、うかがい・気配り・気遣いができる人、素直でプラス発想、行動力のある人を育てていきたいですね。時代と共に女将の在り方も変わるので、変わらざるを得ないところもあるかと思

中島 インフルエンザにかかりダウンした時に、私の代わり

になる人がいないのでは不安かと思えます。全を抱え込む術をどうするか、何もいわずに先頭に立ち、やってくれる人を育てなければ、後継者がなくなると思えます。女将としての務めです。

村上 女将としてのシンボリックな存在で、ある意味お客さまが作ったイメージが振り歩きしているような感です。いろんな女将像があるんですけどね。表に出る方も、私ほど知らずかといえ、管理業務が得意で、働きやすい職場作り、後方で働き元気づける、褒めて伸ばすのが役目だと思っています。しんどい時もありますが、館内に入った途端人格が変わります。自然に演技ができるのが女将です(笑)。

岩村 先代が「女将さん」という感じで、自分を犠牲に

して働かされたという感覚が、自分にはとても真似ができません。本が体調を崩して不在になる周りも不安になります。自分が何か特別なことがあるか、女将がいるというだけで、女将が安心して働けるよう、後ろから支える存在であつたらいいと思います。

——モチベーションを維持するにはリフレッシュというか、気分転換も必要ですね。

岡崎 この業界に入った時から決まった休みはありませんでした。こちらも休みを取らせてほしいともいわず、何となくやってきました。時代だったので、いまは息子を後継を継いでくれ、お嫁さんも若女将として頑張ってくれています。限られた時間ですが、無理のない程度で面白い事も始めました。ヨガです(笑)。お客さまを送り出し、ちょっと時間が空いた時にできるのです。1時間ほどあります。健康にもよ、一石二鳥です。

中島 結婚前にアナウンサーをやっていました。旅館に嫁いでも8年間ほどはケーブルテレ

ビで番組を三つほど持ち、レポートやナレーション、イベントの司会などをやっています。先代の社長、大女将、主人がとても理解があり、自由にやらせてくれました。今でも頼まれます。好きなことなので、とてもリフレッシュできます。

村上 よく動きよく遊ぶがモットーです(笑)。外に出てリフレッシュしたので、休みが取れたら海外旅行に行きます。茶道もやっていますが、3年前からは発声練習を兼ね、小唄のお稽古を始めました。師匠の弟子という立場ですが、とても新鮮です。

岩村 趣味というか、気分転換は写真です。一眼レフのカメラを常に持ち、季節ごとの風景を撮っています。うまく撮れたらSNSにアップしたり、旅館のホームページにのせたりしています。人物は苦手で、もっぱら風景ですね。旅先にも持っていきますが、基本は1人。邪魔されないので、夢は個展かな(笑)。

宮崎 講演等で地方の出張もありますが、割と気分転換になります。学生時代やOJの時は映画や芝居をよく見ていました。特に「劇団四季」の公演が好きでした。旅館に嫁いでも、映画や芝居をよよく見ています。足が遠のいていたのですが、休館日などで時間が取れるようになってきたので、芝居もまた見るようになってきました。ただ、私がいなくても業務が回るようにしておかないといけませんので、そのへんはきちんとやります。



深山荘高見屋



ホテル黒部



岩惣