旅館・ホテル・施設・団体

離職防止の研修会

ANHA関東支部　人材定着の実践例紹介

全日本ホテル連盟（ANHA）関東支部（服部公雄支部長＝東京都・お茶の水イン、478会員）は11月25～26日の2日間、あてま高原リゾートベルナティオ（新潟県十日町市）で「離職しない組織作り」をテーマに研修会を開いた。同ホテルの事業統括室長、佐野智之氏がセミナーを行ったほか、バックヤード視察、意見交換などを実施。人材定着や組織づくりに役立つ実践例を学び、各ホテルの現場に生かす方法を模索した。

佐野氏によるセミナーの様子

セミナーでは、佐野氏が「バックヤードこそ真実」と題して講演。同ホテルの離職率はわずか5%ほどで、その背景には組織基盤の強化を目的とした新入社員の教育方針がある。技術指導を急ぐのではなく、まずは企業理念やホテル業の在り方を深く理解させることを重視しており、このアプローチが定着率向上に大きく寄与すると説明した。

また、組織の発展には「無形の価値」を高めることが重要だと指摘。「利益追求に偏ると従業員の貢献が軽視され、彼らを単なるコストとして扱うようになってしまう。われわれホテルが提供するのは目に見えない旅の思い出であり、お客さまの信頼や従業員のモチベーションといった、数値では測れない無形の価値を追求することこそが、持続的な組織づくりの鍵」とアドバイスした。

参加者から注目を集めたバックヤードの視察では、佐野氏が重視する従業員のモチベーション向上策として、従業員が考案したスローガンや宿泊客からのメッセージカードの掲示、さらに宿泊予約サイトの口コミを見える化する取り組みなどが紹介された。

同支部の研修部会は今回で188回目。年に3～4回開催し、毎回業界のトレンドや経営課題に応じたテーマを設定して実施している。

旅館協会関西

学会で茶話会開催

研究者、学生と情報交換

日本旅館協会関西支部連合会（会長＝中田力也・ホテルシーモア社長）は12月7、8日、日本観光研究学会の実行委員会と協力して、学会会場で「旅館と茶話会」を開いた。学会に参加した研究者や学生らとネットワーキングを行い、共同研究や就職支援、インターン活動などについて情報交換などを行った。

日本観光研究学会の第39回実行委員会（委員長＝国枝よしみ・大阪成蹊大学副学長／国際観光学部学部長）が同大会を盛り上げる独自企画を模索する中で、旅館の魅力を発信する事業などを行う同連合会の総務労務委員会（委員長＝今津一也・ホテル金波楼社長）の協力を得て実現した。

茶話会には、委員会所属の旅館経営者らが参加。学会会場に設けた茶話会コーナーでは、コーヒーや地元銘菓を提供。各旅館での取り組みや地域の情報を紹介したほか、近畿運輸局と連携して制作した旅館の魅力を紹介する動画を放映した。

昼食会場脇の茶話会ブースには、昼食時を中心に学会参加者やスタッフの学生らが立ち寄り、名刺交換や研究協力についての情報交換を行っていたほか、学生がインターンシップについて相談する姿も見られた。

今津委員長は、「初めての取り組みだったが、旅館経営者と、研究者、学生の間で新しいつながりをつくることができた。今回の茶話会は『種まき』と捉えている。このような取り組みを地道に続けることで旅館の魅力を発信するとともに、インターンシップや共同研究などにつなげていければ」と期待感を示した。

北海道ホテル旅館生活衛生同業組合

札幌で署名活動

「温泉文化」ユネスコ登録へ

日本固有の「温泉文化」のユネスコ無形文化遺産登録を目指した取り組みが全国で進められており、北海道ホテル旅館生活衛生同業組合（西海正博理事長）でも12月18日、札幌市の地下街で登録の早期実現に向けた署名活動を行った。同組合の役員や職員をはじめ、温泉地の女将らが参加。定山渓温泉のPRキャラクター「かっぽん」も駆けつけ、署名を呼び掛けた。サラリーマンや一般市民だけでなく、「かっぽん」を見つけて駆け寄る子供連れの母親や若者たちも多く立ち寄り、説明を聞いて署名に協力した。

地下街で署名を呼び掛ける役員ら

ユネスコ登録の推進に向けては、2022年に国会議員による登録推進議員連盟や登録を応援する知事の会が結成され、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）や日本温泉協会、日本旅館協会、日本旅行業協会などによる全国推進協議会も発足。機運醸成を図るPRや署名活動、関係先への働き掛けなどの取り組みが進められている。協議会事務局を担当する全旅連では、当面、100万筆を目標に署名を集めて首相に提出し、国内候補認定の要請を行い、2028年末の登録実現を目指すとしている。

草津温泉 ホテルヴィレッジ

「ISO21401」日本で初の取得

群馬県草津町の「草津温泉ホテルヴィレッジ」はこのほど、宿泊施設の持続可能性マネジメントシステムに関する国際規格「ISO21401」を日本で初めて取得した。人材不足による営業継続の危機や、外資ホテルなどの参入による日本の伝統的な温泉文化の消滅危機などに対処し、地域社会に根付いた持続可能な旅館経営を目指す。

同ホテルは、標高1200㍍に位置するリゾート施設。東京ドーム7個分の敷地には、多世代の利用を想定したプールやスポーツアクティビティ施設、リラクゼーション施設が充実しており、多くの来館者を魅了している。

今回同ホテルが取得した「ISO21401」は、国際標準化機構（ISO）が策定した「宿泊施設のための持続可能性マネジメントシステム」に関する国際規格。環境保全、地域社会への配慮、施設運営の経済的持続可能性といった観点から、宿泊施設の運営を包括的に評価している。

同ホテルは今回取得を目指したきっかけとして、①大都市への人口集中による地方での人材不足②草津温泉への大手・外資の参入や買収―の二つが背景にあると説明。人材不足による営業継続の危機に加え、大手・外資ホテルの進出により海外富裕層向けのビジネスモデルが定着し、オーバーツーリズムや日本人客の減少、昔ながらの温泉文化の消滅などを危惧して取得を目指したとしている。

今後については、国際規格にのっとった品質提供やマネジメント力向上を目指し企業としての信用を強化し、引き続き地域社会に根付いた持続可能な施設運営を行う。地元草津の経済、雇用、文化をけん引し、日本の温泉文化の継承・発展を目指す。

12月14日に同ホテルで行われた「湯けむりフォーラム2024」では、今回の取得の認証授与式が行われた＝写真。群馬県の山本一太知事や、「ISO21401」の開発者・アンシャンドレ・ガリド氏が出席。同ホテルを運営する中沢ヴィレッジの中澤一裕社長に認定証が授与された。

観光立国・その夢と現実

小原健史

—58—

旅館業と政治(4)

全旅連会長に就任して以来、さまざまな経験をさせていただいたが、全国各地の旅館組合の総会や会議に出席する中で、予想だにしなかった問題に出くわすこともあった。

それは、関西のある会合で、終了後に年配の女性の組合員さんから「小原会長さん、立派なごあいさつされよったけど、わてらのホテルには全旅連は何もしてくれんのはどういうこっちゃ？」と問い詰められた。突然のことで戸惑う私に、その女性は「国金や国金！」とまくし立てて、怒り肩の後姿を見せながら会場を出て行ってしまった。

傍らにいた全旅連事務局の清澤氏に「今の方は何を言いたかったのか？」と質問すると、清澤氏は言いづらそうに「今の方は、レジャーホテルの経営者の方で、以前から同じ旅館組合員で国金（＝現在の日本政策金融公庫）の融資を受けられるところと、そうでないところがあるのはなぜか？」と全旅連本部にも抗議の電話を受けています」と言うので、本部に戻って詳しく聞くと、いわゆる同伴旅館には国金の融資は適用されないということになっている。また、これは法律ではなく以前の厚生省の課長通達だということも分かった。

同じ旅館業の営業許可を受け、地元の旅館組合に加盟してもレジャーホテルは国金の公的な融資は受けられないことを私は理解し、違和感、差別感を感じた。私の全旅連会長としての任務は【旅館業の社会的地位の向上】と【全旅連組合員に有利な法制税制の創設あるいは維持】であり、さらに【旅館業の不条理の改革】【公私混同の排除】でもあるので、このレジャーホテルの国金の融資が不可能という不条理とその改善には血が騒ぎ燃えた。

全旅連本部に首都圏や関西のレジャーホテルの会員さんに集まってもらい、まず、国民金融公庫の本部に行き「国金の融資がレジャーホテルには適用されないのはなぜか？」と強面の交渉をした。すったもんだの交渉の後に国金の幹部から、最後に「おおもとの厚生省がOKであれば、うちもOKだ！」との言質を得て、すぐさま厚生省（当時）に向かった。

厚生省では、担当課長に同じような「同じ全旅連の組合員なのにレジャーホテルは国金の融資を受けられない、これは不条理だ。ぜひ、改正してほしい」と私が強訴すると、担当者は「小原会長の旅館とレジャーホテルは基本的に違うでしょう」と悠然と言う。

それを聞いて私は「何を言うのか。私の旅館もレジャーホテルも同じ全旅連会員で営業許可も保健所から受けている。今日は私の背後に居られるのは皆レジャーホテルの経営者の方々ですよ」と言うと、さすがに担当者は口をつぐんだ。

私が追い打ちをかけるように「なぜ、そのような差別をするのか？　おかしいではないですか！　法律の定めはないと言うし、一体誰がそんなこと決めたんだ」と迫ると、なかなか口を開かなかった担当者が「確かに、これは法律で融資を規制しているのではなく、実は、戦後間もない国会の審議で、某女性議員から〝小学校の真ん前のラブホテルは教育上誠にけしからん。国の資金の融資などしてはだめだ〟との発言があり、それがもとになって厚生省の課長通達になった」と言う。

私が「課長通達など、いくらでもひっくり返せるでしょう」と言うと、担当者いわく「小原会長、課長通達は、場合によっては法律よりも強く厳しいものです」とのたまう。私は手を変え品を変えて攻めるが結局、物別れに終わった。

旅館業の風営法の適用除外と併せて私がやり残した仕事であるが、レジャーホテルへの公的融資の規制も風営法も、【旅館やホテルは社会的に猥雑な業種である】という偏見と時代遅れの思想がいまだに残っている。【観光立国】の現代にである！　全旅連はこのようなことにも挑戦すべきで柔軟かつ大胆な対応力を発揮してほしい！

（元全旅連会長）

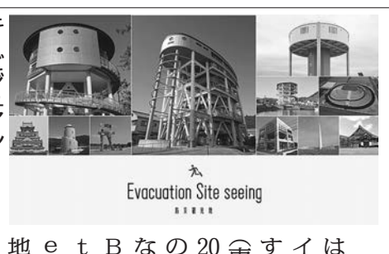
＝月1回掲載

観光地の避難施設を発信

「観光×防災」WEBサイト公開

グッドマンサービス

全国の旅館・ホテルをはじめとしたリゾートバイトの人材派遣業を展開するグッドマンサービス（東京都千代田区）は12月20日、日本各地の観光地の魅力と災害時の助けとなる情報を提供するWEBサイト「Evacuation Site seeing 防災観光地」を公開した（https://evacuation-site-seeing.com/）。



キービジュアル

「観光」と「防災」を掛け合わせ、観光地の魅力を楽しみながら防災への意識を高めることを目的に、日本各地の地域振興と防災啓発に取り組む。

同サイトでは、日本全国に点在する災害時の避難場所や施設を紹介。施設の写真を大きく掲載しているほか、解説文は日本語と英語の2言語を列記し、訪日観光客にも配慮した構成となっている。サイト内では、代表的な避難施設として「中土佐町第1号・第2号津波避難タワー」（高知県）や「磐田市渚の交流館津波避難タワー」（静岡県）、「金沢城公園（石川県）など、全国21施設が紹介されている。

同社は今回の取り組みに至った背景として、2011年に発生した東日本大震災や16年の熊本地震などで、観光地での避難方法や避難場所を知らない観光客が危機的状況に陥ったことを挙げている。「もしも」の時の緊急避難場所となることを国内外からの観光客に知ってもらい、その地域を安心して訪れることができる環境作りと日本のさらなる魅力発信に貢献していくという。

今後は、防災観光地の周知を図るべく、取り組みに賛同する宿泊施設へポスターの掲出を予定。「ポスターを通じて、防災意識を高めるとともに観光地の新たな魅力を発見していただくきっかけを提供することを目指している」（同社）。全国の旅館・ホテルから問い合わせを受け付けている。☎03(5207)2962。

啓発用ポスター（一例）

ザ・レイクスイート湖の栖

北海道1位のホテルに

Relux Of The Year 2024

カタログ通販大手のベルーナ（埼玉県上尾市）の子会社、グランベル北海道が運営する「ザ・レイクスイート湖の栖」（北海道洞爺湖温泉）はこのほど、旅館・ホテルの宿泊予約サービス「Relux（リラックス）」の人気宿ランキング「Relux Of The Year 2024」で北海道第1位を受賞した。同ランキングでの北海道1位は初。同館が自慢とする部屋や風呂で高評価を得た。

今回北海道で1位を受賞した同館は、全80室の客室からレイクビューを楽しめるほか、温泉露天風呂・テラスを完備。最上階の露天風呂は湖に向かって突き出た構造となっており、湖上に浮かんでいるような特別な感覚を体験できる。

「Relux Of The Year 2024」は、宿泊施設を対象とした2024年の年間人気宿ランキングで、宿泊予約サービス「Relux」に掲載されている（https://rlx.jp/ranking/）。2023年11月15日から24年11月14日チェックアウトまでの宿泊データをもとに、テーマやエリア別に上位施設を選出。実際に宿泊した利用者の評価を順位付けし、「部屋」に「風呂」「朝食」「夕食」「接客・サービス」「その他の設備」―の6項目を5点満点で評価する。宿泊施設の魅力を伝えるとともに、25年の宿選びの検討材料としても参照され、宿泊施設としては重要な指標となっている。

今回、同館は全項目で4・3㌽以上を獲得。特に「部屋」「風呂」では4・7㌽を獲得し、総合レビューは5段階中4・6㌽で北海道エリア第1位の評価となった。

「今回の受賞はご宿泊いただいた皆さまのご支持によるもの。今後も皆さまにザ・レイクスイート湖の栖でのご滞在をお楽しみいただけるよう、日々精進していく」（同館）。

カトープレジャーグループ

「赤沢温泉郷」の経営権取得

カトープレジャーグループ（東京都港区）はこのほど、静岡県伊東市で温泉リゾート施設「伊豆赤沢温泉郷」を運営する赤沢温泉郷と赤沢漁業の全株式を取得したと発表した。新サービスの展開と既存価値の強化を図り、日本を代表する総合リゾートの再建を目指す。

「伊豆赤沢温泉郷」は、全体敷地約24万平方㍍の敷地内に、赤沢温泉ホテル（77室）、赤沢迎賓館（15室）などの宿泊施設や、露天風呂付きの日帰り温泉、伊豆半島の海洋深層水を活用したスパやプールなどが点在する大型複合施設。

今回カトープレジャーグループは、国立公園内に広がる同施設の多様な可能性や、海洋深層水が持つ特有の価値に注目。事業の成長性と地域社会への貢献を目指し、事業取得を決断した。

今後は既存施設のリニューアルや新たなコンテンツの導入を進め、2年以内の完成を目指すとしている。

「施設の再生を通じて地域創生に寄与するとともに、カトープレジャーグループが培った『トータルプロデュース』という独自の開発スキルを生かして新たな価値を提供する複合リゾート施設を目指す」（同社）。

サウナ施設が宿泊業に参入

千葉・木更津に第1号施設

東京都内で会員制定額サウナを展開するオールドルーキー（東京都新宿区）はこのほど、新ブランド「オールドルーキーサウナホテル」をスタートし、第1号店として「オールドルーキーサウナホテル木更津金田」（千葉県木更津市）を今年4月24日に開業すると発表した。公式サイトで宿泊予約を受け付けている。

ブランドロゴ

今回同社が開業する「オールドルーキーサウナホテル木更津金田」は、東京都心から東京湾アクアラインで約1時間、羽田空港から30分の立地に進出。三井アウトレットパーク木更津や、関東有数の潮干狩り場などの観光スポットから程近いエリアに位置し、ビジネス・レジャーどちらの利用にも適したロケーションとなっている。

同ホテルのコンセプトは「サウナファーストな滞在」。客室を出ることなく、時間の許す限り自分のペースで自由にサウナを楽しめる。シティホテル、ビジネスホテルとは違った新しいカテゴリーの新感覚ホテルとなっている。

客室は、「和モダン」「北欧アウトドア」「オールドハワイアン」の3タイプで、合計10室を用意。全ての部屋でデザインが異なっており、複数回の滞在でも新鮮さを味わえるという。

最大110度まで達するサウナ室は、常時利用可能。利用客の好みに合わせて高温から低温まで温度を調整でき、Bluetooth接続により音声コンテンツを楽しむことも可能となっている。部屋に用意された約20種類のアロマ水から好みの香りを選び、サウナストーブへのロウリュやサウナ室の壁へのウォーリュなどに活用できる。

サウナ後の食事（サ飯）も多数用意しているほか、子供向けメニュー、出前サービスも提供。宿泊プランには全て朝食サービスが付いている。

同ホテルの予約は、公式サイト（https://saunahotel-kk.oldrookiesauna.com/）で受け付けている。

一寸先は旅　神崎公一　人街宿

—33—

観光分野の世相を漢字で表す

年末恒例の2024年の漢字は「金」に決まった。小欄でも、旅先で感じた漢字1文字を三題話風に考えてみた。

その1文字は「高」。昨年夏は猛暑で気温が異常に高かった。12月に入ってやっと冬らしくなったが、秋が短く四季ならぬ二季になったとさえ言われた。次は高齢化だ。先日、中国旅行中2人が後期高齢者。1人が前期高齢者。健康談義に花が咲き、20代の参加者は会話に加わりづらかったようだ。最後が物価高騰。この間の集まりがあった。6人目の扇風機がフル稼働していた。しかし、都内の飲食店に入ったようなヒンヤリ感はなかった。

この旅では中央線、大糸線を走るJR特急「あずさ」に乗った。往復とも元気なシニアであふれていた。これは喜ばしいことだが、高齢化による後継者問題は深刻さを増している。

ここ数年の取材旅行で目にするのは、幹線道路沿いのファミリーレストランのにぎわいとは裏腹に、街中心部の飲食店や土産物店などが店を閉めていることだ。マイカーを利用しない筆者は静岡県伊東温泉でランチ難民の1人として店探しに苦労した。このことは2024年4月の当連載に「観光地とランチ難民…」として掲載した。

なぜ、こうしたことが起きるのか。前述のタクシー運転手氏の説によれば、「後継ぎがいないのですよ。老夫婦だけで切り盛りしている食堂もありますが、時間の問題で店じまいですかね」

物価が「高」いに移ろう。知り合いの20代の女性に聞くと、アルバイトの時給は上がっているという。都内では1300～1400円も珍しくない。数年前なら、深夜・未明時間帯の賃金水準だ。ただ、時給は上がっても、コンビニで買うスイーツや飲み物も値上がりしているから、無駄遣いはしないようにしていると明かした。

筆者が実感したのは新米の値段だ。スーパーの売り場を見たら、5㌔が3千円台だった。1年前より千円近く高い。「令和の米騒動」とまで報じるメディアもあった。値上がり原因はコロナ禍で減った需要回復などさまざまだが、過去最高を更新するインバウンドが増えて、コメ消費が拡大したのも一因との分析もある。

北海道ニセコのホテル関係者によると、アルバイト時給は3千円前後。インバウンドが多い地域なので、英語や中国語が話せれば5千円近いこともあるという。人件費や食材の高騰が宿泊費や飲食代の値上がりにつながるのはやむを得ない。観光客ばかりが対象ではない。東京や大阪への出張者からは、ビジネスホテルの値上がりも著しく、企業や役所の旅費規程では足がでてしまうとの嘆きも聞かれる。

今年2025年の世相を表す漢字は何だろうか。随分と気の早い話だが、幸せを実感できる1文字であってほしい。

（日本旅行作家協会理事、元旅行読売出版社社長）

＝月1回掲載