2025年、「観光先進国」へ飛躍の年に

新春 女将座談会

変わる時代、変わらぬ思い

創業150年、不便を風情に
暮らすようにお付き合いする女将の新たなおもてなし確立

二瓶明子さん

出席者（順不同）
安部里美さん（山形県大平温泉 滝見屋）
柳　明美さん（新潟県松之山温泉 ひなの宿ちとせ）
金内智子さん（新潟県よもぎひら温泉 和泉屋）
二瓶明子さん（福島県岳温泉 お宿花かんざし）
司会＝本社論説委員・内井高弘

人手不足について

――人手不足の対応についてはいかがですか。

安部　半年間の営業ということもあり、先代のころから人材確保に苦労してきたと思います。最近はダブルワークを希望する人も増えていますので、幅広い人材の協力を得ながらなんとか前に進めている状況です。現在は日本人スタッフのみで対応できていますが、適切な仲介やサポート体制が整えば、外国人スタッフの受け入れを検討することもあるかもしれません。ただ、私の家計は代々女系なものですから、閉ざされた山の中で一緒に働き、生活することに対して正直不安な面もあります。一方、当館が提携している建築業者にはベトナムやインドネシア人スタッフが在籍しており、宿開きや宿じまいの時にはいつも彼らの働きぶりに助けられています。

柳　当館は常に人手不足で、私も接客に入っている状況です。当館では二つのアプローチを行っていまして、一つは週に2日の全館休館日の導入です。約6年前に新潟県旅館ホテル組合の勉強会で金内さんの旅館にお邪魔したことがあるのですが、若いスタッフが活躍している姿を見て、思いきって休館日を設けることにしました。一生懸命働いても十分な休みが取れない旅館は、働き先として選ばれないという危機感があり、私が提案しました。

二つ目は、外国人スタッフの雇用。5年前からインターン生の受け入れをスタートし、毎年2人ずつ途切れることなく来てくれています。現在はインターン生を含めてベトナム人の女性スタッフが5人在籍しておりまして、寮と宿の空き部屋で生活してもらっています。当館に来てくださる方は日本語能力試験N3レベルの言語能力を持っておりますので、1カ月ほどで食出しもできるようになり、とても助かっています。若い外国人スタッフを雇用したおかげもあり、地元の高校生も働いてくれるようになりました。経費面では、日本人と同等かそれ以上にかかる場合もありますが、現在の旅館運営は彼女たちの存在なしには成り立たない状況です。

金内　人手不足は宿泊業のみならず、全業種において大きな問題です。当然のことながら、待遇の改善や生産性向上など積極的に取り組むべき課題を考えております。特にコロナ禍で大きく変わった点は、全館休業です。私が若いころは旅館が休むなんて考えられず、24時間携帯が手放せない生活でしたが、休館日を設けてからお休みを一番楽しみにしているのは私たち経営者かもしれません（笑い）。

採用については、長岡市には高校が多くあり、ありがたいことに現時点では安定して人材を確保できていますが、常に危機感は持っています。また、新潟は首都圏へ流れる人がとても多い県でもあるので、今後は外国人スタッフの雇用も考えなくてはいけないと感じています。

今はダブルワークが許容される時代になったことで、市役所に清掃スタッフなどの求人を1週間分出すと、40人もの方々が応募してくださいます。初めて働いてくださる方々にも、無駄なく、質の高い仕事をしていただくためにはどのようにしたらよいのかと試行錯誤の日々でしたが、息子が作成した細かいマニュアルのおかげで、クオリティを保ちながらようやく業務をお任せできるようになりました。

現在は夕食の接客や布団敷きなどの業務もアルバイトに活躍していただいています。今年も新入社員を迎えるにあたり、若い社員をどう育成していくかが今後の課題です。

二瓶　スタッフはパートを含めて12人で、そのうち1人はネパール人の女性スタッフです。休館日は月7回設けておりまして、以前まではスタッフ同士で出掛ける機会がほとんどありませんでしたが、接客チーム全員でお出掛けするなど、仕事以外でもチームワークが育まれるようになりました。「24時間お客さまの命を預かる」という緊張感から解放される時間ができたことで、心にゆとりが生まれたと感じています。

また、休館日は利用料をいただき、旅館併設の自然センターのガイド研修や企業研修の場として利用いただいています。休館日の活用法が見いだせるようになったのは、大きな成果だと捉えています。

目指す旅館、女将像

――目指す旅館、女将像は。

安部　社会環境が変化する中、「変わらずそこに在り続ける」ことが、今の時代において大きな意味を持つようになったと感じています。目指すのは、「足し算」ではなく「引き算」のおもてなし。過剰なサービス提供ではなく、自然や静けさの中で心の余白を感じていただくことを大切にしています。苦労して訪れてくださったお客さまが一晩自然の中で過ごし、一皮むけたような気持ちでお帰りいただくのが私たちの理想です。そして、「行ってみたい」と思っていただくことはもちろん、「応援したい」と思っていただける関係性を築いていきたいです。

柳　私は今あるものを大切にしながら、それを次世代に引き継いでいきたいと考えています。温泉は限りある貴重な資源ですが、それを活用した「バイナリー発電所」を通じて、地域の電力供給に貢献し、新しいつながりも生まれています。宿の運営が成り立っているのは、温泉をはじめとする自然資源や、地域の方々、お客さまとのつながりがあってこそ。この基盤を守り育て、次世代に受け継いでいきたいと思っています。

もう一つは、お客さまと「相思相愛」の関係を築くこと。「行ってみたい温泉地」「泊まってみたい旅館」として選んでいただける存在でありたいです。

金内　コロナ禍で気付いたのは「宿」の必要性。決して不要不急のものではないということです。宿の存在が誰かの役に立ち、明日への力になっているということを忘れてはいけないと思っています。

当館は私たちで8代目です。時代は大きく変わり、先を読むことは難しいですが、息子たち次の世代にしっかりと引き継いでいきたいと思います。

旅館の個性磨き発信
苦境で気付いた宿の必要性 息子たち次世代に引き継ぐ

金内智子さん

休日の過ごし方

――休日の過ごし方は。

安部　学生時代に音楽を学んでいたこともあり、休館日は隣町の合唱団でピアニストとして活動しています。女将の仮面を外して、隣町で楽しむというのがミソです（笑い）。冬は、雪かきだけで過ごすのはもったいないと思い、20代のころから台湾に出向いて働いていました。そのご縁もあり、東日本大震災以降、日本が台湾でプロモーションイベントを行う際には企画にも携わるようになりました。台湾への感謝や恩返し、日本の応援も兼ねて取り組んでいますが、日台のご縁がつながっていくことに楽しさを感じています。

実は日本舞踊を習っていた経験もありまして、東北四大祭りの一つ「山形花笠まつり」の「花笠舞踊団」に所属しています。今年は大阪・関西万博で「東北絆まつりパレード」の開催が決定され、楽しみにしているところです。

柳　休館日は自分の仕事を片付ける日になってしまうことが多いです。それでも、夕食時に主人が作ってくれる料理をあてにお酒を楽しむ時間がとても幸せです。何気ない会話の中にも楽しみがあり、そういったひとときが心の癒やしになっています。

お茶のお稽古にも20年ほど通っていました。最近は忙しく通えておりませんでしたので、これを機にまた通い始めたいと思っています。

金内　「24時間365日働くことが当たり前」と親から教えられ、プライベートのない生活を送ってきまして、本棚を見たらビジネス書ばかりでこれではいけないと思いました（笑い）。唯一の趣味と言えるのは掃除。コロナ禍で1カ月ほど休館した時は、妹と朝9時から夜7時まで館内をくまなく掃除しました。時にはけんかをしながらも、今となっては良い思い出です。

二瓶　旅館併設の自然センターでは、山のツアー等も催行しておりまして、参加者の中には当館にお泊まりいただく方も多いため、私も同行しています。参加する時は山の装いで出かけますので、気分転換になっています。ツアーで一緒に汗を流し、苦労を分かち合い、宿に戻ったら女将として接客をしたり、一緒にお酒を楽しんだり。こうした自然な交流が、自分にとってのリフレッシュであり、お客さまとの絆を深める貴重な時間だと感じています。

基本的には休館日でも休まず働いていますが、年に2回ほど長めの休暇を取り、海外旅行に行くのが仕事のエネルギーになっています。主人が海外で自転車レースをしていることもあり、そのサポートを兼ねて行くこともあります。次は、春ごろを予定しており、それを楽しみに日々仕事に励んでいます。

ゲストの時間と空間を満足で包みこむ、NATURE & CO 5つのこだわり

Quality
すこやかな美しさに導く植物成分と肌にやさしい処方を
各アイテムごとに選びぬいて開発。
誰もが安心して使用できるシンプルなのに満たされる品質に。

6種の植物オイル　3種の植物エキス　5種の植物由来洗浄成分
鉱物油フリー　合成着色料フリー　サルフェートフリー
シリコーンフリー　動物由来原料フリー　弱酸性
※配合成分・処方はアイテムごとに異なります

Design
大地と植物の薬効感をイメージする
ブラウンを基調としたカラー展開。
静けさをまとうミニマムなデザインは
どんなシーンや
インテリアにも溶け込み、
空間をスタイリッシュに。

Series
植物のチカラとやさしさを
全身に届ける
インバス・アウトバス・
フェイス&ハンドソープのトータル展開。
空間にはナチュラルな世界観と
統一感をさりげなく演出。

Fragrance
男性にも女性にも好まれる
ナチュラルで心安らぐ
ハーバルグリーンの香り。
深呼吸したくなる心地よい
香りにいざなわれて
深いリラクゼーションへ。

Sustainability
全てのボトル本体に環境に配慮した
バイオマスPETを、
シャンプー・ボディソープの
ボトル側面には
触覚識別を施した
ユニバーサルデザインを採用。

コーセートラベルリテール株式会社
〒103-8251 東京都中央区日本橋3-6-2　お問い合わせ:03-3270-6687