従業員とのコミュニケーション術を学ぶ

全旅連・女性経営者の会

勉強会の趣旨を述べる高橋会長（中央）

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）の女性経営者の会（JKK、高橋美江会長＝栃木県・益子館里山リゾートホテル）は13日、神奈川県湯河原温泉のホテルあかねで令和5・6年度第1回定例会議を開いた。有限会社フェイスアップ代表取締役の飯野智子氏、衆議院議員の牧島かれん氏の2氏を招き、勉強会を実施。従業員とのコミュニケーション術、国が現在進めているデジタル化などの施策を学んだ。

ホテルオークラで職務経験を持ち、現在はホスピタリティやコミュニケーションに関する企業や自治体向け研修を手掛ける飯野氏は、深刻な人手不足の中、離職者を減らすための経営者のコミュニケーション術を伝授。「（従業員との）関係の質を高める手段の一つがコミュニケーション。一人一人に声を掛け続け、あなたが会社に必要だとのメッセージを伝えることだ」「受け入れられている、信頼されていると、相手が感じると、相手の自発性スイッチがオンになる」「相手の変化は全て自分に関係がある、という意識を持たなければならない」と説いた。

前デジタル相の牧島氏は、デジタル庁の組織体制と施策を解説するとともに、「人口増加局面では、顧客がバス停でバスを待つなど需要が供給に合わせる。しかし人口減少局面では、迎えの車が顧客の都合に合わせて動くなど、供給が需要に合わせることになる」と指摘。人口減少局面でのサービスを実現するために「需給をリアルタイムで把握し、供給側の意思の確認を待たずに先にモノやサービスを動かす、デジタル基盤が必ず必要になる」と説いた。

JKKは研修、情報交換を通して自身の経営力強化、業界の発展を図ることを目的とする女将など女性経営者の組織。会員数は全国に98人。

宿泊人員は2019年比26％減

旅館協会北海道、6月

日本旅館協会北海道支部連合会は宿泊実績調査の6月の結果を発表した＝表。対象施設123軒のうち107軒が回答。前年同月比で宿泊人員は26・4％増、コロナ禍前の2019年の同月比では約26％減となった。

宿泊人員の月別の前年同月比は1月が42・3％増、2月が68・9％増、3月が75・9％増、4月は2・6％増、5月は20・2％増と増加が続いている。

6月は、「HOKKAIDO LOVE！割」（全国旅行支援、7月14日終了）に加え、コロナ禍収束の影響などにより、前月に続き全域で顧客の入り込みが活発化。マラソン大会など各イベントが再開し、国内ツアー団体の回復や道外からの誘客増加について言及する施設も多かった。

インバウンドでは、アジアからの集客に加え、欧米からの集客についてのコメントも見られた。

各旅館から6月の動向について、次のような声が上がっている。

「関西方面の方が多かった」

「当月予約や当日予約等、直近予約の傾向が顕著だった」

「道外のツアー団体の集客が好調だった」

「修学旅行やツアー団体、OTAの販売が好調」

「4年ぶりに開催されたサロマ湖100キロマラソン関係の宿泊があった」

「中盤以降から国内ツアー、インバウンドが動きだした。個人の動きも良かった」

「6月単月では過去10年で最高売り上げだった」

「昨年よりも連泊長期宿泊の方が増えた」

「スポーツ団体、学生団体が戻ってきている」

「昨年に比べて状況は良い。地元の宴会等も少しずつ戻ってきている」

「夏商戦も8月のお盆までは好調。9月中旬以降の紅葉シーズンも今のところ予約が好調」

「全国旅行支援がOTAで再販され、効果はあったが、取り直しも多い」

インバウンドに関しては、以下の回答があった。

「インバウンド回復の影響もあり、全体的に個人が伸び、コロナ前水準まで伸びた」

「アジア圏、欧米圏のインバウンドが急速に回復した印象」

「急速に回復し、中でもFITがコロナ前1・5倍近くまで伸びた」

「台湾のツアー団体の集客が好調。東南アジアも堅調」

「香港、マレーシア、中国、台湾の順で多い」

「ほとんどが個人、個人利用で、団体利用はない」

「現在は函館は海外直行便台湾のみ。早期の他国からの直行便再開に期待している」

2023年6月の北海道宿泊実績（前年同月比）

地区		回答旅館軒数	宿泊人員（％）
根室・標津・川湯・摩周温泉		7	110.5
知床・ウトロ温泉・岩尾別温泉		7	127.9
阿寒湖温泉		7	118.9
釧路・釧路近郊		5	91.8
十勝川・然別湖・帯広・帯広近郊		6	118.2
利尻・稚内		8	107.8
網走・網走湖・北見・温根湯温泉		7	112.9
大雪層雲峡・旭川・美瑛・富良野		7	182.2
登別温泉・カルルス温泉		7	164.5
洞爺湖温泉・支笏湖・日高・えりも		12	125.2
小樽・朝里川温泉・札幌・空知		10	119.1
定山渓温泉・小金湯温泉		5	113.2
余市・倶知安・ニセコ・岩内		7	112.7
函館・湯の川・松前・江差・八雲		12	143.5
合計	国内客宿泊人員	107	104.6
	訪日客宿泊人員	105	5527.4
		107	126.4

旅館協会東北の6月宿泊実績

人員はコロナ禍前比12％減

日本旅館協会東北支部連合会はこのほど、宿泊実態調査の6月の結果をまとめた＝表。対象施設102軒のうち100軒が回答。東北6県合計の宿泊人員は前年同月比14・4％増、コロナ禍前の2019年比では12％減となった。

6月はコロナ禍収束の機運の中、前月に続き人員が堅調に回復。インバウンドは1万人超で台湾が最多で、香港が約1200人で続き、千人以下では中国、北米、東南アジアの順で多かった。

2023年6月の東北宿泊実態調査の結果

	回答施設数（軒）	宿泊人員 前年同月比（％）
青森県	11	133.8
岩手県	20	99.9
秋田県	7	108.3
宮城県	22	135.5
山形県	19	109.2
福島県	21	98.4
合　計	100	114.4

憩いの空間と客室を新装

ホテル三楽荘（和歌山県白浜温泉）

ホテル三楽荘（和歌山県白浜温泉）は今春、宿泊者の憩いと遊びの2階フロア「凪」と6階客室フロア「波の綾」を新装開業した。スローガン「楽しみがいっぱいのホテル」のもと、新たな滞在価値と宿泊体験を提案し、従来以上の個人顧客の取り込みを図る。

2階フロア・凪は、フリードリンクを備えた「ラウンジ」、子ども向けの「こどもひろば」のほか、ミニゲームコーナー、マッサージチェアコーナー、コワーキングスペース、フォトスポット、ランドリーコーナー等を備える。既存のエステルーム、ストーンスパ、授乳室、子ども用浴衣コーナーも併せ、同館の「お客さまのさまざまな滞在目的を補完する施設づくりを目指した」との思いを形にしたフロアに仕上げた。

6階の客室フロア・波の綾は、2025年大阪・関西万博に向け「人間洗濯機」を開発していることでも知られるサイエンス（大阪市）と連携した客室づくりが大きな特徴。同社の最新のマイクロバブル技術を用いたシャワーヘッド「ミラブルzero」を全16室に標準装備した。うち8室にはマイクロバブル入浴装置「ミラバス」を付帯させ、美容と癒やし、デトックスを堪能する客室へと仕上げた。「白良浜を眺めながらの美入浴タイムを体現できる客室を提案する」と同館。

フロア改装に合わせ、二つの大浴場の広さを均等化する工事も実施。今秋には大浴場内にプロジェクションマッピングを導入する予定だ。総合企画はリョケン。

凪のラウンジ

波の綾、新客室の内装

キッチンカーが期間限定で料理提供

杉乃井ホテル

杉乃井ホテル（大分県別府温泉）は、期間限定でホテル敷地内でのキッチンカーによる料理提供を実施している＝画像はイメージ。

別府市内で活動中のキッチンカー協力のもと、1日1～3店舗が出店する。

提供メニューは弁当、ラーメン、唐揚げ、ポテト、りんごあめやクロッフルなど多岐にわたる。「多くの人に地元の味を楽しんでほしい」と同館。

営業日は8月31日までの毎日と、9月2日から10月1日までの土、日、祝日。営業時間は午前11時から午後3時まで。「PRONTO杉乃井ホテル店」前広場、「アクアビート」前広場に出店し、商品が売り切れ次第、終了となる。

静岡・仔犬のワルツ

破産手続き開始

帝国データバンクによると、旅館運営の仔犬のワルツ（静岡県西伊豆町）は、6月1日に静岡地裁下田支部から破産手続き開始決定を受けた。

同社は、2008年（平成20年）創業、17年（平成29年）9月に法人改組された旅館運営業者。本店地でペットと宿泊できる旅館「仔犬のワルツ」を運営。計4部屋と小規模ながら、ペット専用の食事提供やペットと入浴できる露天風呂、ペット専用のマイクロバブルバス、ドッグラン施設の設置などで差別化を図り、主に愛犬家の個人客を中心に宿泊受注を得ていた。

しかし、伊豆半島地区でペットとの宿泊が可能なホテルやペンションが増え、競合が激化したところに今般の新型コロナウイルス感染拡大の影響から収入が落ち込み、収益悪化が進展して資金繰りに窮する事態となり、今年1月8日をもって旅館を閉鎖し、実質的に事業活動を休止していた。負債は約9千万円。

陽南荘宇都宮G・H

破産手続き開始

帝国データバンクによると、ホテル経営の陽南荘宇都宮グランドホテル（宇都宮市）は、5月18日に宇都宮地裁から破産手続き開始決定を受けた。

同社は、1945年（昭和20年）9月創業、54年（昭和29年）1月に法人改組されたホテル経営業者。県内屈指の名門ホテルとして知名度も高く、昭和天皇をはじめ歴代の皇族やマーガレット・サッチャー元英国首相など、多くの要人が訪れた。創業当初は「陽南荘」の商号で営まれ、その後「陽南荘宇都宮グランドホテル」へと改称。日本庭園や大規模パーティーに対応した宴会場を有し、政財界の利用も活発で、近時の最盛期であった2000年8月期には年売上高約16億6800万円を計上していた。

しかし、2000年代以降はリーマン・ショックや震災の影響など景気低迷の影響を受け利用客の減少に歯止めがかからず、他方、設備投資や運転資金の需要は豊富で、年商をはるかに上回る有利子負債を抱えていた。16年には経営再建策を実行し、所有不動産を県内の不動産業者に売却し、宇都宮グランドホテルを新設して営業権を移管し、同社は休眠。その後、19年8月には解散した。今回は当時の残債を処理したもの。

申請時の負債は債権者約9人に対し約4億9200万円。

全旅連支部から

このコーナーは支部と会員旅館を結ぶものです。お知らせなどにご利用ください。

県の観光政策とタイアップ

青森県旅組

青森県旅館ホテル生活衛生同業組合は6月26日、青森市のホテル青森で通常総会を開いた。2022年度事業、決算を承認したほか、2023年度事業計画を審議。「県の観光政策とのタイアップ」を進めることを確認した。

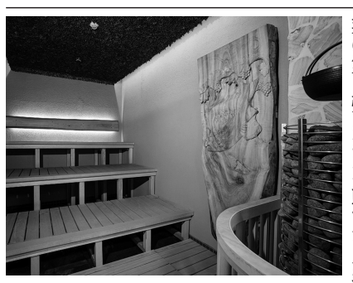
県は県内や北東北、北海道などとの広域周遊観光を促進する計画。県旅組は同計画と連動して事業を進める方針だ。

旅館ホテル・施設・団体

「温泉とサウナのW主役」テーマに

「熊サウナ」を19日に開業

登別グランドホテル



登別グランドホテル（北海道登別温泉）は、「温泉とサウナのW主役」をテーマに、露天エリアや室内サウナ施設の改修工事を実施している。同事業の第4弾となる「熊サウナ」がこのほど完成し、19日に開業した。

人気観光地「のぼりべつクマ牧場」があり、同館が位置する登別温泉町は熊と縁深い。今回新設した熊サウナは、「熊が冬眠する穴倉」がテーマ。サウナ室内には熊のレリーフを置き、北海道産の「水出し熊笹茶」と、鉄鍋やサウナストーンを用いたセルフロウリュを可能にした。天井には松ぼっくりパネルを施し、壁面にはアースカラーを採用するなど、「自分だけの穴倉にいるような安心感」を醸し出す内装づくりにも注力した。室内温度は80度の中温設定。利用者は「セルフロウリュでウェット&マイルドぬくぬくサウナ」体験ができる。

110度の高温が特徴的な「鬼サウナ」、地元のクスリサンベツ川を想起させる「清流サウナ」、今月8日に開業した「巨大樽（たる）水風呂」と同様に、今回の熊サウナも、サウナ施設のプロデュースを手掛ける実業家・松尾大氏（ととのえ親方）のプロデュース。同館取締役の栗林広行氏は「現在、実際にサウナ目的で登別に来てくださったお客さまが、温泉、食事、観光も楽しんだという声が何よりうれしい。当ホテルのサウナプロジェクトは『鬼サウナ』『清流サウナ』『樽水風呂』『熊サウナ』の全4弾で進めてきたが、その全てにととのえ親方の発想力、サウナへのこだわりが結実し、登別の大自然の魅力を体現し楽しめる施設となった」と述べ、手ごたえを感じている。

同館の公式ホームページはhttps://www.nobogura.co.jp/。

婚礼事業のノウハウを他事業へ展開

ラジオ局・天神FMと業務提携

八芳園（東京都港区）

調印式での井上社長（右）と金山社長

婚礼事業やMICE関連事業を展開する八芳園（東京都港区、井上義則社長）は13日、福岡市のFMラジオ局「コミュニティラジオ天神FM（コミてん）」を運営するコミュニティメディアパートナーズ福岡とパートナーシップ協定を締結した。両者の資源やノウハウを有効に活用し、地域活性化やインバウンド増加を目指す。

八芳園は、婚礼事業で培ったノウハウを国内外の宴会事業やMICE等のプロデュースに活用し、2020年には同館のほど近くにポップアップ型ショールーム「MuSuBu」を開業するなど、多角的な事業展開や、東京発の地域の魅力発信の拠点としての活動に注力してきた。コミてんも、福岡市中央区大名で九州各地をはじめとする多くの企業や自治体とのタイアップイベントを多数開催している。

協定内容では、福岡を中心としたエリアの食材を使った商品プロデュース、観光コンテンツの磨き上げ、地域資源（農畜産物・加工品・伝統工芸品等）の販路拡大など8項目を設定。今回の提携を機に、両者は「交流文化創造拠点の創出」のテーマのもと、インバウンドを踏まえた福岡県や他地域との連携を通した観光産業の振興、MICEの推進などを図る。

八芳園社長の井上氏は、「MuSuBuを通し、1次産品の作り方や食べ方など『HOW』を発信し、交流により新しい価値観や文化が創造されていくことで交流文化創造拠点として機能するだけではなく、コミュニティラジオ天神FMと連携することでさらなる情報発信の強化が図れる」との展望を述べた。コミュニティメディアパートナーズ福岡代表取締役の金山利治氏も、「当社ラジオメディアでの福岡や九州エリアの情報発信を、東京のMuSuBuと連携することで、広範囲での情報発信とコミュニティ形成を行っていければ」と期待を寄せた。【内田誉紀】

両者の最初の具体的な取り組みとして、今月19日から23日まで、MuSuBu（写真左）とコミてんカフェ（福岡市中央区）で福島の桃を体感するポップアップイベントを開催。福島の桃や、桃を使用した特別限定メニューを販売した。同様のイベントを徳島県松茂町の交流拠点施設「マツシゲート（Matsushigate）」でも8月2日から13日まで実施する予定だ。右は提供メニューの一つ、福島産桃のスムージー。MuSuBuを拠点に、八芳園は東京と地域、地域と地域を結ぶ事業を推進していく

山崎まゆみの「ちょっとよろしいですか」

第115回

前回の本連載では、跡見学園女子大学「観光温泉学」履修生221人に聞いた「観光業界で働く印象」についてつづりました。

今回は雇用に困らず、社員の離職を前向きに捉えている宿の事例をご紹介します。

ある年は新卒採用に300人がエントリーし、50人を面接した中から大卒3人を採用したという群馬県伊香保温泉ホテル松本楼です。

社員研修に力を入れていて、「旅館甲子園」では常連ですから、ホテル松本楼の躍進をご存じの方も多いでしょう。

松本社長ご夫妻は、コロナまん延中も国や地方自治体のさまざまな補助金を活用していました。松本社長に、「なぜ、苦しい時に投資をするのか？」と尋ねると「苦しい時だからこそ、社員に未来を見せてあげたい」と返事をされたのが脳裏に焼き付いています。

そうした発想が興味深く、常日ごろ話を伺っていますが、例えば社員から信頼されるための大きなヒントを女将の由起さんが教えてくれました。

雇用のうまさと離職を前向きに捉える宿の事例

「選挙に例えてみると、私たち経営者は立候補者で、社員は私たちの後援会です。お客さまに『投票』していただけるように、まずは後援会を固めるというのが私の考え方です」。

社員に旅館の支持者になってもらう。その支持をお客へと波及させていく。旅館は究極のファンビジネスであることを心得ているのです。

社員研修では経営者感覚を養う「マネジメントゲーム」をプレイしています。

モノポリーのようなボードを使い、自己資本から投資先を決め、利益を出す実戦さながらのゲームで、気付きと課題認識する力が身に付きます。

「前は仕事を抱えてしまう子もいましたが、今は困ったら時に速やかにSOSを出せるようになり、手が空いている社員がサポートできるようになりました。自分の仕事を終えたら困っている人はいないかを確認したり、助け合いの精神が生まれました」。

現在は採用試験にも「マネジメントゲーム」で、人の資質を見極めているそうです。

そして入社前に、必ず家族と一緒にホテル松本楼に宿泊してもらう。入社前から、家族の理解を得るわけです。

コロナで休業を余儀なくされた約2カ月間も、社員全員を対象に「松本楼学校」を開校。給料は全額支給し、週5日間、9時から18時まで、接遇の基本から伊香保の歴史、SDGsについてみっちりと学んだそうです。

その結果、「子供用のランチを完食するとプレゼントを用意」「残った野菜をスムージーにして朝食の名物に」「お客さんへハーフポーションの提供などで残食を減らす」など、SDGsを意識した多くの施策が提案されました。

働き方については、資格や研修認定制度の確立、また休暇制度を見直したそうです。

「経理を担当していた子が、税理士になりたいと言うので、うちの税理士さんを紹介しました。うちは社員の夢を応援していますから、離職を前向きに捉えて送り出します。だから戻ってきてくれるんです」とうれしそうな由起女将。

実は先日の跡見学園女子大学での「観光温泉学」のゲストスピーカーが由起女将でした。最後に、学生さんに、「就職はお金を稼ぐことより、どんな人と出会うか。うちも採用を本気で行い、社員の幸せを応援する会社にし、人間にしかできない仕事をしていく」と力強い言葉に、学生さんたちも大いに共感していました。

この日、由起さんは「うちも今年の採用は厳しいですが、スタッフの子たちが、兄弟や、ご主人や奥さんを『一緒に働かせて下さい』と、家族で働きたいと言ってくれるんです」と、経営者と社員の相思相愛ぶりを話してくれました。

（温泉エッセイスト）

※月2回掲載