

しりべしツーリズムサポートニュース



Vol.103

平成 28 年 12 月

「しりべし広域観光セミナー」「第 4 回しりべし塾」

「しりべし i システム事業スタッフ研修会」報告

講演「外国人観光客に日本流のおもてなしを」～旅館澤の屋 館主 澤 功 ～



11/17 「しりべし広域観光セミナー」「第 4 回しりべし塾」「しりべし i システム事業スタッフ研修会」が開催され（参加の皆様、ご苦労様でした！）広域セミナーでは 35 年も前からインバウンド観光に取り組み外国人宿泊リピーターも多い東京、澤の屋館主、澤氏の講演がありました。テレビや雑誌でも見ることがある有名旅館。講演依頼は 2 年越しだったそうで、セミナー参加者数としてもこれまでにない、70 名を超える方々の参加でした。上野に近く、古い町並み、下町風情残る谷中にある澤の屋（宿泊客の 90% は外国人の個人旅行者だそうです）以前に、雑誌で見たとき

には古めかしいビジネス宿風な外観だったと記憶していましたが HP を拝見すると、洒落た、モダンな高級旅館風な外観に変わっていました。現在では息子さんご夫婦も加わり、家族経営の家族旅館という拘りを大切にしているそうです。外国人宿泊の受け入れ当初は文化、生活習慣の違いから様々な問題が有ったそうですが、対応や解決策を話し合いながら乗り越え、他国事情を理解すべく、奥様と 20 カ国にも及ぶ国々を訪問し、習慣や考え方の違いなどを知る機会となったそうです（日本人向けに、してはならぬ事項の貼り紙が有った国もあるそうです）

外国人と分かると「体がにげていませんか？」「目を逸らしていませんか？」言葉が通じないだけにそういった雰囲気はすぐに察知されるようで、“相手を喜ばせ、心を開かせ、コミュニケーションする”と心掛けることが極意のようです。日本の宿はサービス過剰だから大勢のスタッフが要る。疲れるのだという。「困ったら助ける」という姿勢なので忙しくても疲れないのだそうです。

谷中は寺も多く、下町風情が残っているので日本の文化、生活に触れたい外国人には散策も楽し！らしい。散策、夕食、道案内、町の人との交流も盛ん。路地で谷中の住む老人と盆栽話をしたり、食事をご馳走したり・・・町を散策し、それぞれの特別を経験されているような。

谷中住民も澤の屋のお客様と交流することで、笑いに溢れ、活性している様です。

手書きのエリアマップを作り、新しい情報はどんどん手書きで加える。手書きだからすぐに書き加えられる。町の人もこのマップを使い、案内をしてくれている。

澤氏の印象は、物静かな雰囲気、ホスピタリティを常としているオーラーがありました。苦難を乗り越えた強さと余裕を感じながらも「対等よりちょっと下」精神を大切にされているのが伝わり、柔らかさと、安らぎも感じます。これこそ外国人のリピーターから「家に帰ってきたようでホッとする」

「澤の屋 No.1！」と評価される所以なのではないでしょうか？

澤氏は『旅が目的、宿は手段。様々な宿の形（民宿、旅館、ホテル）を選べることで旅に楽しさが加わる。旅の思い出として最後まで残るのは人とのふれあいや親切にされたことです。』『10時から3時までには居りますよ。谷中を案内します』最後にそんな優しい言葉でご講演は終了しました。



規制緩和が進み、個人宅でも民泊（ホームステイ風な）が出来るようになるかもしれない・・・という可能性を考えると非常に興味深いセミナーでした。地域住民から「観光？私達には関係ない、ない」とよく聞きます。が、谷中のように町の中で交流が生まれたら（外国人が来るいう非日常と興奮がイイ）意識も、生活も活性するのではないかと。健康寿命を延ばすであろう施策はこれからの日本に、個人に必須です。澤氏は「観光は世界の平和に繋がる」とも話していました。

続く「しりべし塾」では第4回、まとめとして「DMOのススメ」と講演頂き、「地域の価値をしっかり商品化しましょう。販売しましょう」と熱く提案頂いたあと、地域滞在満喫ルートの発表が行われました。

「しりべしiシステム事業スタッフ研修会」では後志収穫祭2016報告（販売出展36、総売上約750万）、しりべしiネットアクセス状況（215,952）報告をし、アクセス数の落込み、地域だより投稿の偏り、活用されていない現実から今世に合ったコンテンツ、方向性を考えて行くと報告。

続いて小樽開発建設部から無料公衆無線LAN「道の駅SPOT」の整備状況のお知らせ、サイクリ



ングマップ「SHIRIBESHI BIKE MAP」作成予定について話され、“案”の地図ではありますが路肩幅、勾配について色分け、マークで表示されており、これまで様々なマップを目にしてはしますが新鮮に感じました。

内容盛り沢山な一日、最後は会場を倶知安町中に移して、交流会（これまでにない36名の参加）

各地域から役場職員、地域おこし隊員など若い方々の参加多く、交流、情報交換が活発に行われ、とても良

い機会となりました。若い方々、現場の方々が交流する機会を作ること、大切にすることが「10回の会議より1回の飲み会の方が濃厚、濃密！」と改めて思うのでした。



せっかく若い人が集まったのだから“自己紹介を〜！”と機転を利かせて頂いた橋本局長、交流会といえば、北本さんのマジック！とさらに場を和ませて頂いた北本さんにこの場を借りて感謝申し上げます。

【編集後記】冷え込み厳しい日が続いています。それでもせいぜい、余市から小樽の移動ですから豪雪地域の方から見たら甘〜い！と言われそう。雪かきから始まる朝！が先送りされているのは嬉しい限りです。夏は奥まっているから市街地でもわりと静か〜が、冬には道路までマダマダだ〜(涙)なのです。