ホテル双葉社長・小林庄一氏

旭日双光章受章祝う

230人が参加し盛大に

2017年春の褒章で、新潟県・越後湯沢温泉の小林庄一氏（ホテル双葉社長）が旭日双光章を受章した。永年にわたる旅館業界と生活衛生業界への多大な功績が認められた。同氏の祝賀会が7月18日、ナスパニューオータニ（湯沢町）で開かれ、政財界や観光関係者230人を超える人で盛大に行われた。

発起人を代表し、野澤幸司新潟県旅館ホテル生活衛生同業組合理事長が「大胆な発想とスピード感のある行動で、新潟県の旅館3団体を統合したときは、行政との意思疎通をはかり、新潟観光の復興に寄与した」と、功績を紹介した。

金子春子同組合専務理事が受章者披露と記念品贈呈を務めた。来賓として出席した、高井盛雄新潟県副知事と長島忠美衆議院議員、塚田一郎参議院議員、田村正幸湯沢町長、高橋正新潟県観光協会長が、それぞれの立場で祝辞を述べた。

小林氏は1963（昭和38）年の旅館の火災が人生の転換期と振り返り「そのときに、消火活動など地元の皆様に大変助けていただいた。今回の受章は、お客様や地域をはじめ業界関係者のご支援があってこそだと思っている。多くの人に出会い、感謝の言葉に支えられてきた。6年前に他界した亡き妻・房子にこの場で一緒に祝ってもらえないのが残念だが、この栄誉に恥じることのないよう一層精進していきたい」と、壇上の遺影に向かって「ありがとう」と声を掛け、謝辞とした。

小林庄一氏（右）

230人が盛大に祝う

小原清文第四銀行常務の音頭で乾杯し、剣持義勝湯沢町スキー場振興協議会会長のあいさつでお開きとなった。

箱根

上3階建、客室数154室、全室禁煙。温泉は「四季の露天風呂　棚湯（た

マンス、出来たての料理が楽しめる。前菜は大地の恵みや海の幸を、二十の大釜炊きごはん、海塩で作った足柄野菜の漬物などを好みの量、好みの付きやテラス付き、和洋室、洋室など、さまざまなニーズに対応できる客室タイプを用意した。テラスから眼下に広がる芦ノ湖の眺望が楽しめる客室やプライベートを重視した露天風呂付き客室などそれぞれの部屋に特色とで、どのような寝姿勢も圧力をあまり感じず、身体のラインを優しく受け止める。寝心地を追求したベッドで、快眠環境にも気を配る。

ロビーから続くオープンエアのパブリックスペースには、水盤テラスと

た。水盤テラスは水を張った空間の中に円形のソファを設置し、芦ノ湖に浮かんでいるかのような感覚が楽しめる。水盤テラス、足湯カウンターともに、ラウンジで飲み物をオーダーできる。

現在、オープン記念の10月31日）を販売中。1泊2食付き（2人1室利用時大人1人料金）で洋室スタンダードツインは1万4580円から、和洋室は1万7820円から（税サ込、入湯税別）。

問い合わせ＝☎0460（83）8739。

女将のこえ

シリーズ㉑

ジャーナリスト　瀬戸川　礼子

宮崎（みやざき）　知子（ともこ）さん

神奈川県鶴巻温泉　元湯　陣屋

住所：神奈川県秦野市鶴巻北2-8-24▽電話：0463-77-1300▽客室数：20室（80人収容）、一人利用可▽創業：1918（大正7）年▽料金：1泊2食付き3万5000円～▽温泉：カルシウム・ナトリウム泉▽月曜日はランチまでの半日営業。火水定休。1万坪の敷地に館や露天風呂が点在。貴賓室「松風」ではこれまで300以上の将棋・囲碁のタイトル戦が行われている。ブライダルも人気。

旅館を憧れの職業に

2009年8月。第二子出産の10日前に、先代からすまなそうに打ち明けられた。過剰債務で陣屋を売ることになりそうだと――。

当時、知子さんは専業主婦。夫の富夫さんは、旅館ではなく本田技研の技術者だった。それが、2カ月後の10月1日には、知子さんは女将に、富夫さんは社長になっていた。まだ2歳の長男がすでに相続人に名を連ねていたことや、陣屋を守りたいという思いが、そう決断させた。

実は知子さんには、可能性を感じることがあった。「10億の借金があり、旅館経営の素人で、好きな仕事を辞める三重苦なのに、主人は落ち込む姿を見せなかった。生きる力があるな、この人とならできると思いました」

知子さんは観察から始めた。いきなり働いて目の前の仕事に没頭するのではなく、1カ月間、客観的に人の動きを眺めた。電話も積極的に取り、大まかな状況を把握した。

その後の行動は早かった。2つあったレストランの1つを年内で閉鎖。今でこそ、協力し合う陣屋だが、この頃は助け合う習慣がないうえに採算割れ。1つに絞ることで問題を解消した。

知子さんは結婚前、製造主体のファイナンス事業に携わっていたし、富夫さんは元技術者だ。2人共に、物事を論理的に捉え、問題の根本を探そうとする習慣が生きている。

一人何役もこなすマルチタスク化も始めた。それまでは、出迎えの太鼓を叩くだけ、靴を出すだけ、と専任が多く、20室の宿に120人も働いていたが、今は宿泊とランチ提供、年40組のブライダルも含めて50人だ。

IT化は3カ月後に開始。長けた人を採用し、会計、予約、勤怠などを一元管理するソフトを自社開発した。例えば、原価管理は各担当が数字を入れて、納品書の写真を添付しておしまい。このソフトを陣屋コネクトといい、他社にも販売・支援している。利用者とは、コラボの連泊プランを設けたり、料理人を派遣したり、メニュー開発を助けたり、従来にない新しい共栄が始まっている。

驚く数字がある。陣屋は、毎週火水が定休日で、スタッフは週休3日制。有休消化率は100％。にもかかわらず平均年収は398万円で、離職率は4％。これは革命的だ。

ここに至るまでの物語は書き切れない。知子さんも筆者もたびたび目頭が熱くなった。

「給料はもっと高くしていきたいですね。お客さま思いの心ある人ができるようにしたいんです。みんなで『旅館を憧れの職業にする』ことを目指していきます」。

萩の宿・常茂恵

“カラダに嬉しい”

旬の創作会席ランチ

厚東啓子女将

萩の宿・常茂恵（ともえ）（山口県萩市）はこのほど、「カラダに嬉しい～旬の創作会席」ランチを始めた。「食を大切にしたい」と考える厚東啓子（けいこ）女将の想いを、料理長がかたちにした。

同館は1925（大正14）年の創業。吉田松陰らを祭る松陰神社のゆかりの宿としても知られる。

食材にも強いこだわりを持っている。〝カラダに嬉しい〟ランチでは、化学合成農薬などを使わない、有機質の堆肥で育んだ地元・秋川牧園（山口市）の野菜をはじめ、環境にやさしい「のこくず豚舎」で育てられたむつみ豚、油谷湾の塩、熟練の職人が丹精込めて絞り上げたごま油などを厳選。また、小豆島のヤマロク醤油なども取り寄せている。

「大地や海に囲まれた自然と、その恩恵を受けて営まれている人々の暮らしをイメージしながら、創作会席という作品にした」と厚東女将は語る。メニューの一例として、夏野菜の天麩羅盛り合わせや、鯛の昆布〆、むつみ豚しゃぶしゃぶ、黒胡麻プリンなどを用意している。

料金は1人5400円から。4人以上で申し込みは3日前まで。

問い合わせ＝☎0838（22）0150。

龍宮城三日月

純プラチナと黄金風呂設置

純プラチナ風呂

ホテル三日月グループの龍宮城スパホテル三日月（千葉県木更津市）はこのほど、宿泊棟「富士見亭」に純プラチナ風呂（時価総額3億8千万円）と18金製の黄金風呂（時価総額2億9千万円）を設置。7月30日から

純プラチナ風呂は初、黄金風呂はグループとして7個目（勝浦・鴨川1、鬼怒川1、城3）。浴槽は2（縦70㌢、横120㌢、深さ65㌢。設置場所は展望大浴場。2つの大浴場にそれぞれ設置した。

今回の設置でこれまで男女固定だった大浴場を朝夕で入れ替えることになった。利用は富士見亭の宿泊者のみ。

28日に行われた神社除幕式では同グループの小高芳宗社長が「ウンク上のホテルを目指す三日月にふさわしい風呂ができた。多くの方々に様に楽しんでもらえる。ホテルとしては、急逝した会長の遺志を承し、グループを発展させたい」とあいさつ

Travel Square（トラベルスクエア）

松坂（まつざか）　健（けん）

跡見学園女子大学
観光コミュニティ学部教授

日本産業規格をめぐって

JISマークといえば、日本工業規格。いろいろな製品につけられて、よく目にする。工業製品の信頼性を担保する認証制度としては、もっとも古いものだろう。

この規格を日本産業規格と呼称を改めて、工業製品だけでなく、サービス業にも適用しうる新しいものにしようという動きがあるという。

本当にいろいろなことを考えてくれるものだと思うが、よく言われる、形を伴わない、質量がない、在庫が効かない、発生即消費されてしまう、などの特性を持つ「サービス」というものに、規格などどうつけようがあるのだろうか？

これは素朴な疑問だ。例えば、従業員のお客さんに対するあいさつなんてのも、こういう場合だったら頭を下げる角度15度、これだったら30度といった風に規格を定めるのだろうか？

どんなに偉い人でも軽く会釈で済ませる方がいい場合もあるし、見知らぬ人でも深々とお辞儀するケースもあろう。千変万化するからサービス、ということで、だから人間関係って楽しくなる、というものだろう。

規格化の果てにあるのは、結局、サービスのロボット化ではないかと思ってしまう。接客のロボット化の実験はすでに始まっていて、まだまだとは思うけれど、人工知能（AI）も侮れない。

先ごろ、中国で開発されたAIが「共産党をどう思う」と質問されたら、「汚職と腐敗だらけで、絶対に信用してはならないもの」と答えて物議を醸し、結局、そのAI装置は闇に葬られたとか。いらぬ「忖度」などして事態を混乱させる人様より、もしかしたらAIロボットの方が余程お客さんのことを深く理解して、温かく迎えてくれる日が来るかもしれないではないか。

食品の安全とか防災といった、生命に関わるものについての「基準」は必要だろう。

でも、おもてなしのようなメンタルなものを「規格化」して、どうしようというのだろう。

だいたい、僕などはマニュアルを超えた意外性こそがホスピタリティの本質と教えてきたのだから、どうしてくれる、商売の邪魔だよ、と嘆きたくなる。趣味的に、評価機軸をいくつかつくって、それでホテルや旅館の良し悪しを論じ合うのは、毎年の映画ベストテン選びやアイドルの人気投票みたいなものだから、お遊びとして許されるが、おもてなしのようなものを「公的」に認証しようという制度化には、僕はやはり反対の立場をとりたいと思う。

人間が規格にがんじがらめになって、どんどんロボット化し、ロボットがどんどん感情のようなファジーなものまで理解するようになって人間化する。

こんな奇妙な時代は来てほしくないなあ。