

飯島賢二の『恐縮ですが…一言コラム』

第 491 回 「旅館」らしい「旅館」とは？

2012.9.23

先週のコラム、(第 490 回「価格重視」から「高付加価値」へ)へのご意見を頂いた。頗る嬉しかった。その嬉しさをそのまま、皆様に伝えたくなった。ラブレターの送り主は、協同組合「ソシオ熊谷流通センター」の専務理事、及川亨氏だ。及川氏については、このコラムでも何回か登場していただいている。元商工中金の重責から現職に就いた方で、見識の高い、多くの人から尊敬される方である。今回のコラム、そのやり取りを掲載させていただいた。(及川さん、一部加筆・修正しました) 少し長くなったが、ご容赦いただきたい。

飯島先生

いつも楽しく、また期待をもってコラムを拝見させていただいております。先ず、先生がコラムについて絶やすことなく続けていらっしゃることに大いに敬意を表します。

そして、内容が自分自身の勉強になり、大変感謝しております。

さて、着実に高齢化が進む中で、「旅館」についても、戦略を変えていかなければならない時代が本当に来ているように思えてなりません。

例えば、「障害者専用の旅館」や、「障害者優先の旅館」があってもいいし、「50歳以上限定の旅館」があってもいいかもしれません。また、地元の小学校や、老人施設への奉仕活動を組み込むことで、子育てや介護を経験したり、あるいは滞在中は徹底的にメディアから遮断してしまうこともいいかもしれません。

「安いから来る」のではなく「楽しいから来る」に徹底してこだわれば、指示され、生き残りが果たせるのではないかと思います？

(でも、難しいのかな?)

及川亨さま

いつも貴重なご意見、ありがとうございます。

「もの書き」にとって、良くも悪しきも反応があること、最高の幸せです。

コラム、毎週約 100 人に直接メール便で送っていますが、98%は無視され、ご意見いただけるのは、つまり、たったお二人です。

時々虚(むな)しくなり、「もうやめようかな」と何度となく思ったものです。

でも、生来の「もの書き」趣味が抜けきらず、あいも変わらず、稚拙な文章を勝手に送り続け、自己満足に浸っている次第です。

大人の駄々っ子、颯(ひんしゅく)をかっていること、分かっているつもりですが…

お許しください。

「安いから来る」ではなく「楽しいから来る」 サービス業の原点ですね。

旅館業は、装置産業ゆえの固定費の巨額化で、借入金依存体質を作り上げ、加えて昨今の不況による経営の合理化、労働の効率化、サービスの多様化等々の理由により、「**旅館らしい旅館**」が年々なくなりつつあります。

経営の維持すらできなくなっている旅館業界に、旅館らしくない旅館が誕生し、市場を圧巻していく様は、自明の理というべきかもしれません。

経営の論理から言えば、まさに「**新たなビジネスモデル**」と評価すべきなんでしょうね。でも、いつも新しいものが醸成される時、必ずその裏側で消え去り、失っていくものがあります。それが「**旅館らしい旅館**」ではないでしょうか。

私が頑固なまでにこだわっている「**旅館らしい旅館**」とは。

旅館らしい旅館には、日本の伝統文化に根付いた、日本人の心の故郷たる「**しつらえ**」と「**空間**」、そして「**情感**」が必ずあります。

日本の文化の根底は、「**四季**」の変化を楽しみ、憂い、嘆き、称賛する、「**移り変わる味わい**」のデリケートさだと思っています。

情感豊かな日本人の感性は、この「**四季の移ろい**」にあると思います。

それを日本人が独創的に作り上げた「**しきたり**」の中で、感じ合い、労(いたわ)り合うのが文化ではないでしょうか？

和食の原点も、全く同じです。芸術的に完成された「**しきたり**」の中で、季節感と郷土色あふれた美味との出会いは、多くの日本人の憧れであり、「**ハレ**」の最高の表現だったはずです。今日の宿は、どんなお料理が出るのかな？…このミステリアスな魅力は、旅に出る人の密かな楽しみだったこと、思い出してください。

迎えてくれる旅館の人たちの振る舞いは、生き活きして嬉しかったものです。

相手、つまり、はるばる訪れてくれたお客様のことを只管(ひたすら)思い、感謝の念を持ってその接遇に邁進する…昔の旅館には、そんな女将や仲居さんの姿がありました。「**感謝**」のひとつが、彼女たちの生き甲斐だったと思います。

そんな時、おもてなしをする方も、されるお客様も、言葉では言い尽くせない、心からの「**感動**」を共有できたはずです。

だから旅館は、教養度も、芸術性も、そして値段も高かった。

旅館に行くと、本物の美術品が、平然と置いてある。設備投資額と同じ額の家具、調度品、器がそろい、それと同じ額の和式庭園が美しさを競い合っていたのだから、当たり前ですね。

旅館にただで、鬱陶(うっとう)しい日常から抜け出すことができました。

何ともゆったりとした癒される空間が、優しく心と身体を包んでくれたはずです。

そんな旅館との再会を夢見ています。

私のささやかな力で、そんな旅館が、たとえ1軒でも復活できれば…

こだわりの「**旅館の繁盛仕掛人**」、これが私のライフワークだと思っています。