

I K Gの 旅館経営再生塾 第126回

山間部の旅館で感じたこと

執筆担当者

孫田 猛

東北の山間部にある温泉旅館へ訪問した。地元商工会と行政の共同事業で、はじめてコンサルを受けるとのことである。

事前ヒアリングでは、なにしろサービス業という意識はほとんどないということだった。ところが近年エコツーリズムへの関心が高くなり、高山植物を観察しながらの登山客がわざわざ遠方からくるようになったとのこと。

地元役場では、地域の観光案内の拠点として、問い合わせ客の対応はもとより、その情報を集計・分析して、観光関連業者へ情報提供を行い、提供サービスの向上に役立ててもらいたいとしている。

実際その現場や、資料を見せてもらったが、なかなかのものである。この地域では、役場や商工会職員が、このままでは大変なことになるという危機感のもと、今のうちにクレームがでない体制を、まずは整えておきたいという考えがあるようだ。

実際に旅館へ訪問してみると、顔をあわせても「いらっしゃいませ」の一言も出ない。何を恥ずかしがっているのか、自分から目をそらせてしまうのである。それもすべての従業員が、である。

担当の職員にいつもそうなのかと聞くと、「このへんの人はみんなシャイなんです。知り合い以外の人とは必要なこと以外はあまり口をききません。悪気はないのですが。」だそうだ。

実際、お会いして2時間も話をしてみると、なるほど「いい人」である。この旅館の環境、天然きのこや川魚、おいしい湧き水を利用した商品展開を提案すると、とてもうれしそうに聞き入っていた。そして、今はじめて旅館の商品に手を入れてみたいと思ったという。

半年後に再訪問する約束をしてその地を後にしたが、久しぶりに、まっさらな状態の旅館を見た気がする。

「顧客が悦ぶ」とは何か？これを旅館という器を通じて常に試行錯誤している我々だが、目先の問題があまりにも重いと感じる場合が多いため、この原点の考え方がつい忘れがちになってはいないだろうか？

そんな余裕はない、と相手にされない話かもしれないが、顧客が悦ぶ姿を想像して自分も悦ぶ。こんな未来の旅館づくりを改めてしようと思う。