「観光先進国」へ、2024年を始動の年に

旅館文化の継承、発展へ

リゾート化構想を推進中
水辺の楽しみ提供したい

井出さん

白い砂浜のビーチが目の前
和歌山、白浜の知名度を全国区に

沼田さん

新春女将座談会

――旅館や女将として何か目指していることはありますか。

多田　旅館は365日24時間営業というものをコンビニがやる前からやっています。しかも、女性活躍と言われる前から女性しか活躍していない（笑い）など、非常に先端的なことを元からやっているんです。しかし、業界的に少し弱いというか、お客さまが一番で、言われたことは何でもしなければいけないという変な文化があります。ホテルはお客さまの要望を断っても問題ないのに旅館は断れない。そういう悪い風潮はなくなった方がいい。私はまだひよっ子なので、生きている間にみんなが憧れるような職種にしたいという展望を思っています。

人手不足と言いますが、これは一時期だけのことで、AIが発展していけばコールセンター業務や事務作業などは全部AIにかわって、人がいらなくなるのではないでしょうか。一方、人間しかできない力仕事や技術職などの仕事は残るし、旅館のおもてなしの仕事も絶対に残ると思います。今後、温泉地がさらに栄えていくためにも、働く人が来てもらえるよう旅館の地位を向上していきたいと思っています。

沼田　今、多田さんの方でお話があったように、旅館の地位向上は目指したいですね。この旅館で働いているのは素晴らしいことだと誰もが思える場所にしたいとすごく思っています。私も夫も「おはよう」とか「もう帰るの」など声をかけて、従業員と誰とでも気軽に話せる環境を作りたいと思っています。今まで調理場の人たちだけが孤立していて、話をする場を設けるのが難しかったのですが、今回、調理さん1人1人と面談をして、こうしたいあしたいというそれぞれの思いを聞いたので、これからは上の人の言うことを絶対聞かなければいけないというのはいいのだけれども、それを押し付けるような調理場の世界をなんとか変えたいというのが今、緊急の目標です。

あと、今は地域がもう一つまとまっていないので、地域の皆さんと一緒に白浜という場所をもっと全国区にしていきたいと思っています。草津温泉は全国の人が知っています。白浜も草津に追いつきたいので、まずは自分たちの館の人間が楽しく過ごせるライフワークを1ランク2ランク上げていく。そして、女将さんとしては地域の方々と一緒に手をつないで何かやっていきたいというのが今の目標ですね。

黒岩　草津温泉の女将の会「湯の華会」は、とてもまとまっています。草津温泉旅館協同組合に加盟している旅館が約100軒ありますが、そのうちのおおよそ半数のお宿の女将さんたちが湯の華会に所属しています。2年ほど前から「湯の華塾」という勉強会がスタートしました。月に1度のペースで開催しています。テーマはさまざまですが、例えば「草津の歴史」や「温泉と火山」をテーマに、大学の先生をお迎えすることもあります。会員の女将さんや町民の方に講師をお願いすることもあります。押し花教室や断捨離講習会、労務管理の学習等々、多岐にわたり学んでいます。女将さんたちが一堂に会して同じことを学んでいくことは、意義深いと実感しています。

塾の後のおしゃべりタイムでは、それぞれの旅館の悩みや子育てのこと、これからの草津温泉の課題等々、考えさせられる話題ばかりです。

このような活動を通して、女将同士が切磋琢磨し、結束を深め、その延長として、草津温泉の旅館全体の向上にもつながっていると思います。

みなさんの地域の女将さんと、草津温泉の湯の華会で交流会はいかがでしょうか（笑）。

井出　旅館の中身の充実を図ることも重要ですが、いずれは旅館に1泊2食で過ごすのではなく、地域をまるごと楽しんでもらえる滞在型の施設にしていきたいと思っています。河口湖、あるいは富士北麓は面白い地域でして、富士山の魅力にひきつけられていろいろな方が移住してくるんですね。そういう外から来た方は地元の人よりも富士山の文化や自然などについて詳しい人も多いので、連携を取っていき、外から来た方の目線でこの地域の魅力を改めて再発見した中で、2泊3泊で楽しめる過ごし方をお客さまにご提案できるような形に持っていければなと思っております。

それと先ほど黒岩さんがおっしゃったように、旅館の女将さんや地域の仲間と連携し、交流も深めていきたいと思っています。

また、逆の考え方にはなるのですけれども、何もしないぜいたくというのがあるのではないかと思っています。温泉に入ってお料理を召し上がっていただいて、ただゆったりと過ごす、そういった中で心身ともに元気になって帰っていっていただけるようなことも提案していきたいと思っています。

――プライベート時間はどのように過ごされていますか。

沼田　当館では社内のメンテナンスも兼ねて年間30日の休館日を設けています。私も休む予定にしているのですが、どうしても会社に行かないといけなかったり、お客さんが来たりすることもあるので、ちゃんとしたお休みをもらえていないのです。社長の方は自分の時間をすごく楽しんでいて、冬になるとスキーに行きたいなどと言うので私も一緒に行くのですが、なぜか私は行った先のホテルが気になってしょうがないんです。もうずっとあれ見てこれ見てと。休んでいるのか分からないような過ごし方をしています。

普段、白浜にいるときの休みは、もうちょっと寝かせてくださいみたいな状態で過ごしています。あとは娘と息子の2人の子供がいるのですが、ちょっと一緒においしいご飯食べに行こうと言って出かけたりとかしています。あとは同じ女将さん仲間で勉強会を兼ねてちょっと旅行に行って、前泊、後泊の時に全国いろいろなところを回って楽しんでいます。

黒岩　私はあまり旅行に行くことがなかったので、白浜温泉も富士河口湖温泉も行ったことがありません。今日は皆さんとお会いすることができましたので、いつか皆さんのホテルに泊まりに行きたいです。

還暦を過ぎてから、すべての都道府県を制覇しようと決意し、計画的に旅行に行くということを心がけています。昨年は長女、次女と一緒に、「鵜飼」や「風の盆」に初めて行きました。これからも日本の伝統文化の素晴らしさを体験できる旅に出かけたいです。

夕食を済ませてウオーキングに出かけます。どうして夜に？　草津温泉の夜は、いろいろな観光名所がライティングされていて、とてもステキなのです。「草津温泉の住人で本当に良かった」と、歩きながらつぶやいてしまいます。

湯の華会にはサークル活動「湯の華あるこう会」があり、女将さんだけではなく、山歩きが好きな仲間が所属しています。芳ヶ平、平兵衛池、野反湖など自然の宝庫に囲まれています。

井出　オフと言えるようなオフはないんです。先ほど多田さんがおっしゃっていたように悩んでいられないのが旅館業というのは本当にその通りです。私は、あんなことを言ってお客さまを傷つけてしまったかなとか細かいことにくよくよするタイプなんですけど、次の仕事が待っているとくよくよしていられないじゃないですか。私は忙しい仕事に就いていて良かったなと思います。そうでなかったら何日も失敗を引きずってしまう。引きずってたらまた次の失敗をしでかしますから、もう切り替えるしかなくって。仕事があるというのはありがたいです。

私は息子1人しか子供がいなくて、その息子は社会の仕組みを知りたいという自分の考えから金融機関に就職をして今2年目なんです。その息子が「納得して戻りたいので、あと10年頑張ってくれ」と言っています。たまに会う息子と夫との家族3人の時間も、私にとってはストレス解消のひと時です。

多田　皆さんのお話からすればくだらない話なんですが、私は昼に1人で飲みに行って、飲みながら考えるのが好きです。うちの旅館では素泊まりをいっぱい受けているのですが、それは街にお金を落としてもらいたいから。旅館はお客さまを自分の施設に閉じ込めて全部消費させるという文化があるのですが、旅館と街が隔絶しているのは良くないと思っています。私は和倉で生まれて育ってきましたから、自分の同級生のお母さんが店をやっていたりするので、スナックなどの飲み屋やすし屋、御飯屋などにも気軽に入っています。そこで出会った近所のおじさんなどとどうでもいい会話もしたりして、そういう時間でひらめいたことなどを会社の仕事に生かしています。

あとは会社の倉庫などに新品で開けていないダンボール箱や、これはあっちに回したら使えるなというようなものなど、埋もれてる物品がいっぱいあるんです。頑張る日は休みでも会社に行って、そういう宝探しをしています。

――24年はこんなことをしたいという抱負をお聞かせください。

黒岩　望雲のすべての施設のオープンは、24年12月の予定です。お掃除を徹底した居心地の良いお部屋、厳選した食材を手間をかけて調理したお料理、そして良質な、豊富な湯量の温泉がかけ流しのお風呂自慢の旅館として、高い評価がいただけるように努力していきたいです。

草津温泉は観光経済新聞社の「にっぽんの温泉100選」で、毎年日本一をいただいております。関係者の皆さんから「草津温泉は強い」と思われていますが、その日本一は私たち草津町民の日々の目標であり誇りです。町長さんを先頭に、これからも町民がひとつとなり「チーム草津」で草津温泉を盛り上げていきたいと思います。

井出　昭和30年代に建てた古い中央棟の解体工事を12月から2月にかけて行っています。西館、東館とありまして、真ん中のかなりの大きい部分が更地になるわけですが、今後、その更地で何をしていくかまだ決まっていません。ただ私としては、私たちの敷地は湖に面した部分を所有しておりますので、水辺の楽しみを提供できたらと考えています。これは次世代にも受け継いでいってもらいたいことで、24年は新たなスタートの年だと思っております。

多田　コロナ禍になって初めて何カ月間も休館することになったのですが、そのおかげでお客さんが来なくても維持するだけでこんなにお金がかかるとか、今まで見えてこなかった財務的ないろいろなものがすごく明らかになりました。それで無駄なことをやめましたし、休館日を設けるのも大事だということも分かりました。それを生かしながらってやってきたのが23年だったのですが、24年はこれまでいろいろ考えてきたものを吐き出すというような自分の力を発揮できる年だと思っています。お客さまのあり方も変わってきていますし、コロナによってガラッと変わった世の中を自力で生きていくために頑張りたいと思います。

沼田　コロナ禍で借金も増えまして、23年度までは赤字なんです。24年度からは黒字に変えていかないといけない。ですから24年の目標はしっかりと売り上げを出すために頑張る年だと思っています。

それと、和歌山県というのは全国の中でも観光県としての知名度はまだまだです。コロナ禍前でも45万人程度のインバウンドのお客さまでした。その和歌山県に白浜温泉という場所があって、ビーチがあって、パンダもいてということをご存じでない方が大多数だと思いますので、もっとメディアへの露出を増やすなどして、とにかく全国区になっていくということが私たちの目標だと思っています。

――皆さま長時間の座談会、ありがとうございました。

ゲストの時間と空間を満足で包みこむ、NATURE & CO 5つのこだわり

Quality
すこやかな美しさに導く植物成分と肌にやさしい処方を
各アイテムごとに選びぬいて開発。
誰もが安心して使用できるシンプルなのに満たされる品質に。

6種の植物オイル　3種の植物エキス　5種の植物由来洗浄成分
鉱物油フリー　合成着色料フリー　サルフェートフリー
シリコーンフリー　動物由来原料フリー　弱酸性
※配合成分・処方はアイテムごとに異なります

Design
大地と植物の薬効感をイメージする
ブラウンを基調としたカラー展開。
静けさをまとうミニマムなデザインは
どんなシーンや
インテリアにも溶け込み、
空間をスタイリッシュに。

Series
植物のチカラとやさしさを
全身に届ける
インバス・アウトバス・
フェイス&ハンドソープのトータル展開。
空間にはナチュラルな世界観と
統一感をさりげなく演出。

Fragrance
男性にも女性にも好まれる
ナチュラルで心安らぐ
ハーバルグリーンの香り。
深呼吸したくなる心地よい
香りにいざなわれて
深いリラクゼーションへ。

Sustainability
全てのボトル本体に環境に配慮した
バイオマスPETを、
シャンプー・ボディソープの
ボトル側面には
触覚識別を施した
ユニバーサルデザインを採用。

コーセートラベルリテール株式会社
〒103-8251 東京都中央区日本橋3-6-2　お問い合わせ:03-3270-6687