

# JTB 旅ホ連 ニュース

8.9

JTB RYOHOREN NEWS

AUGUST  
2018 No.683



- 若手旅館経営者 & ホテル支配人が語る
- 人財育成・人材確保  
かりゆしホテルズ（沖縄）
- 座談会「宿泊業は女性がキーパーソン」  
女性の感性を活かしてJTB旅ホ連に新しい風を
- (社) 旅館経営人財育成アカデミー  
「異業種から学ぶ研修」「若手社員研修」  
「女将・若女将・コンシェルジュ・女性マネージャー研修」  
「人を動かす 幹部を育てる研修」を開催
- インバウンド宿泊増売最前線  
稲取東海ホテル湯苑（稲取）
- 宿泊増売最前線  
法人ビジネスユニット
- 若女将・コンシェルジュが語る
- 人材確保と定着のヒント  
第1回 人材確保に必要なポイントについて
- 旅ホ連共済だより
- Win & Win
- 旅館・ホテル探訪  
お客様に愛される京都基準のおもてなし  
京都ブライトンホテル（京都）
- 地域の魅力を創る！  
第69回＝旅ホ連山形支部、DMC天童温泉、JTB山形支店  
着地型旅行商品で成果上げるDMC天童温泉
- 私を変えた一冊
- 2018年度ホテルビジネス実務検定試験／和食検定試験

# 女性の感性を活かしてJTB旅ホ連に新しい風を

「女性の活躍なくして成長なし」といわれる昨今、もともと女性就業者の比率が高く、多くの女性が活躍しているのが宿泊業だ。旅ホ連で女性が中心になっている活動にはどのようなものがあるのか、女性ならではの視点を生かすためにはどうしたらいいのか。大西旅ホ連会長の司会で、各地からお集まりいただいた女性会員が語り合った。



大西 雅之 さん  
JTB旅ホ連会長

**大西** この座談会をたいへん楽しみにしておりました。私も旅館の人間ですが、宿泊業は女性なくてはできません。女性がいちばん輝く仕事です。国を挙げて女性に活躍してもらいたいという時代にもなりました。今日は「宿泊業は女性がキーパーソン」というテーマで、率直なお話を伺いたいと思います。まずは自己紹介からお願いします。

**豊澤** 札幌プリンスホテルから参りました、豊澤と申します。スタートは新富良野プリンスホテルで、3年経過後、札幌プリンスホテルに移って4年目です。リゾートとシティの両方で、これまでは宿泊予約のデスクワークをしていました。今は宿泊営業に移行し、男性の営業マンと一緒に営業職を勉強している最中です。

**阿部** 南三陸ホテル観洋の阿部と申します。旅館は南三陸に1軒と気仙沼に2軒、水産業も営んでおり、父が創業者です。東日本大震災で、9つあった水産工場は1つしか残りませんでした。が、幸いに旅館は残りました。創業者が過去の災害を教訓に「人の命を預かる旅館は安全が第一。眺めのよさのためだけでなく高台の岩盤の上に」とい

う考えで建てたので、残るべくして残りました。おかげでスタッフの雇用も守れました。親の教えはありがたいとつくづく感じています。

**湯本** 志賀高原の麓にある山ノ内温泉郷の湯田中温泉地区から参りました。あぶらや燈千の湯本でございます。旅館業と全く縁のないところで育ち、嫁いで40年になります。私どもは2代目ですが、昨年、世代交代をいたしました。3代目がいろいろな方のお世話になりながら、少しずつ成長させていきたいとおります。

**堀部** 京都の真ん中にあります、炭屋旅館の堀部でございます。祖父母が始めた旅館で私は3代目です。京都の旅館の女将会で会長をさせていただいており、旅ホ連京都支部の中で、ホテルのコンシェルジュさんと旅館の女将でつくっているレディース委員会の委員長もさせていただいております。今日は京都の女将たち、コンシェルジュさんたちの意見を代表してお話しできればと思っております。

**林** 福岡県朝倉市の原鶴温泉、泰泉閣の林と申します。主にインターネットの予約を担当していますが、人手不足ですので、オールラウンドにやっています。もともと祖父が経営していた旅館で、私は3人兄妹ですが、一番上の兄が代表、真ん中の兄も旅館の仕事をしており、兄妹で一生懸命頑張っているところです。

**大久保** JTB個人事業本部の仕入商品事業部で、北関東5県の仕入を担当

させていたでいる仕入企画第三課の大久保と申します。

宿泊業は女性が支えていらつしやるというお話がありました。弊社も女性がなくてはならない会社です。女性の管理職が増えていますが、若い社員にもっとキャリアアップを目指してもらうため、「こういうふうになりたいな」と思われたいと日々努力しているところでございます。

### 女性ならではの発想や視点

**大西** 皆様の施設や地域で女性を中心となつている活動をお話してください。

**堀部** 京都の旅館の女将たちが観光バスでお客様と1日を過ごすエースJT Bの「女将号（いとをかし 女将おすすめ号）」が、走り出してから約20年になります。暑い夏と寒い冬、わざわざ京都に来てくださるお客様とともに、週2回、バスに交代で乗っています。旅館は敷居が高いと思われホテルに泊まったお客様とも親しくお話しすること、「今度は旅館に泊まりましょう」という気持ちになつていただけたらという思いから始まりました。



堀部 寛子 さん  
炭屋旅館（京都市内）  
女将

**大西** 女将さんは何人いらつしやるのですか。

**堀部** 30人ほどです。バスに乗るのは年に1人2回ぐらいですが、女将も年を取つてきまして、1日中バスに乗るのはきつくなつてきました。ちょうど世代交代の時期でしょうか、若手が育つていきます。若手とベテランを組み合わせて2人1組で乗つたりしています。大変好評いただけて、リピーターもたくさんおいでになります。

**湯本** 20年続けていらつしやるのはすごいですね。私のところでも、湯田中温泉、洪温泉、安代温泉の3つの温泉からなる山ノ内町温泉郷で、10年前町の活性化のために、町内を循環するバス「湯の郷まるごとら号」を走らせることになりました。そのとき、旅館の女将が何か協力できないかという話が出ました。それまで挨拶程度で、あまり交流がなかった3つの温泉の女将たちがこの機会に集まつて、女将が循環バスに乗つて町内を案内するという提案をし、最初は13人で女将の会「ゆのか」を立ち上げました。旅館の女将は、お客様にとつて少し距離感を感じる部分があると思います。それを身近に感



湯本 純子 さん  
あぶらや燈千（湯田中）  
女将

じていただき、旅館に足を運んでくださればということが始まりました。

**大西** 13人からスタートして、今は何人ですか。

**湯本** 脱会した方もいますが、今は14人です。「ゆのか」には広報紙や勉強班もあり、テレビや新聞で取材していただきました。「女将」があちこちに何つて、知つていただくことが増え、女性比以前より活躍できる温泉郷になった気がいたします。私たち女将も横の連携が密になりました。仕事と関係ない食事会なども最近が増え、いろいろなことを話し合つて、また、それを経営に生かしながら、進んでいます。

**商品開発部もつくり、エッセンス** ジェルや温泉の素などを開発しました。旅館のほか、お土産屋さんや道の駅にも置いていただき、その利益の一部を女将の研修旅行に充てたりしています。**大西** 利益を出しているのはすばらしい。旅館の中は女将がオールマイティですから、まちづくりも女将になると、男性の出番はなくなりますね（笑）。**湯本** 協力してくださる男性の方たちにバックアップしていただいていますので。男性あつての女性の活躍、そういう気がいたします。

**阿部** 2011年の東日本大震災で地域は甚大な被害を被りました。ほとんどの商店が被災して店舗を失いました。1年たつて仮設の商店街ができましたが、あちこちに点在している店舗は、被災後に再開してもお客様が来なくて困つていらつしやいました。そこで、

地域の親しい女性たちを中心に呼びかけて、南三陸町地域観光復興協議会を立ち上げ、点在する70店舗ほどの商店をまとめた「南三陸てん店まつぶ」※を2013年につくりました。もともとは他の地域からのお客様に足を運んでほしいと思つてつくつたのですが、住民とお店の方が再会できるきっかけにもなり、喜んでいただきました。

震災前の2009年から始めた「南三陸キラキラ丼」もあります。私たちのところは食に恵まれています。「おいしいものは」と聞かれると、お料理名ではなく、ウニとかホタテとかの食材になる。名物料理をつくりたいと、食堂など小規模な飲食店に声をかけ、皆さんが参加しやすい丼物を四季ごとの食材を使つて4種類つくりました。

これらは、必ずしも女性だけの活動ではないのですが、やはりネーミングや企画内容は女性の感性ゆえだと思えます。細やかな目線を持つていこと、「困つていいる人をなんとかしなくては」と思つての女性の特徴です。

**大西** 南三陸ホテル観洋さんでも「語り部バス」をされていますね。

**阿部** 震災後、三陸沿岸地域にいらつしやるお客様で、防災・減災意識が高まらない人はいません。全国で災害が多発しています。この出来事を皆様の教訓にしたいだきかと思ひ、震災を風化させないために、町を案内する「語り部バス」※を運行しています。子どももスタッフをはじめ、町民の方に語り部になつてもらつています。

※「南三陸てん店まつぶ」は、第1回「観光王国みやぎをもちてなし本賞」を、「語り部バス」は、第3回「シヤパン・ソリスム・アワード」の大賞、「第2回「観光王国みやぎをもちてなし本賞」を受賞。



**林 里美 さん**  
泰泉閣 (原鶴温泉)  
 ネット・広報部主任

**林** 旅ホ連福岡支部のPR部会では、ホテルと旅館、旅館は私だけですが、各施設のコシエルジュや予約の方などいろいろな部署の女性スタッフが集まって、福岡のPR活動をしています。例えば、福岡は地酒が結構あります。福岡にお酒のイメージはないと思うのですが、だからこそ発信しようと思うのですが、それをテーマに活動中です。これまでも各施設の女性スタッフがセレクトしたお店のグルメマップ作成やイベント紹介、またJTBとのコラボ企画など、幅広く活動してきました。

**大西** 女性限定なのですか。

**林** 女性だけです。女性だからこそよさが出ると役員に言っていた方がいいです。施設の垣根を越えて、本場にぎっくばらんにいろいろな話をします。最近の世の中の話や普段思っていることを自由に話して、その中からアイデアが生まれる。そういうところが女性の特徴だと思います。福岡支部にはほかにも部会があるのですが、男性からPR部会に入りたいという声があるくらい、うらやましがられています。

**豊澤** 私はメンバーではないですが、「Orange Project」とい



**豊澤 麻美 さん**  
札幌プリンスホテル (札幌)  
 営業 (宿泊予約)

う札幌プリンスホテルの女性スタッフの企画チームが去年できました。女性目線から宿泊プランやレストランのメニューなどを考えています。例えば「カレットクリスマス」というクリスマスケーキの発売をしました。4種類の小さいケーキを組み合わせたもので、いろいろな味を食べたい女性向けケーキです。また、チョコレートは何層にも重ねてつくったお花の上に乘せるなど、写真映えを意識したケーキを販売したいへん好評でした。

**大西** プロジェクトには何人ぐらいいらっしゃるのですか。

**豊澤** 調理、経理など各部署から、10人ぐらい集まっています。ただ、去年始まったばかりのときは、企画がなかなか通らなかつたのです。採算が合うかどうかという視点が抜けていたからだと思います。

**大西** 私のところでも、企画をさせるのと、おもしろいだけだと、コスト度外視ということがよくあります。

**豊澤** 札幌プリンスホテルにはまだ女性の管理職がいませんが、「Orange Project」は、女性に企画をさせることで、経営者目線の女性ス

タッフを育てていく目的も兼ねているのだと思います。

**大久保** 弊社は女性が多い職場です。意識して女性だけ集めてということとはありませんが、結果的に、企画を考えるときに集まるのは女性が多く、意見を言うのも女性が多くなります。女性のアイデアが活かされた事例を紹介させていただきますと、那須に「どぶつ王国」というテーマパークがあるので、お子様連れのファミリーが楽しんでいるので、その感動をお宿まで持続できないかと考え、ある施設様にお話申し上げたところ、お子様に大人気のカピバラやアルパカをテーマにした「カピバラルーム」や「アルパカルーム」をコンセプトルームとしてつくらせていただき、この夏、販売させていたただいています。

旅行会社に勤めている原点は、「旅行が好き」ということです。プライベートでの旅行中の発見から企画ができることもあります。会議室で考えるより、ご飯を食べに行ったり、旅行に行ったりという中でいろいろな発見があるところが、女性の特徴的なところで、女性は型にはめるよりも、自由に想像を広げさせると、いいアイデアが生まれるというの、私の経験上感じているところなんです。

**大西** 女性は型にはめない、想像を広げて自由にさせる。課題は男性に元気がないことでしょうか(笑)。

**大久保** 男性より女性のほうが欲ばりなので(笑)、いろいろなものを見たり、

出かけて行く率は男性より多いかもしれないですね。

**大西** 女将さんは、男性と女性の違いはどう感じてもらえますか。

**堀部** 細かいところに気付けるのはやはり女性かなと思います。もちろんきびきびと、こちらの身になって動いてくださる男性もたくさんいますが、細かいところにより気が付くのは女性です。「女将号」に関しては、女性ならではの。「女将さんに会いたい」とおっしゃるお客様も多いので、男性にはちよつと任せられませんが(笑)。

**豊澤** 赤ちゃん連れのお客様や妊娠されているお客様は、女性スタッフのほうが気持ち分かれます。札幌プリンスホテルでは、子どものいる女性スタッフから、ロビーのトイレに授乳室が欲しいという意見が出ました。男性スタッフからは絶対に出てこない視点です。女性の一人旅が増え、女性の出張も増えています。介護が必要な方を連れて旅行される方も増えていますが、女性がお世話をしているのが大多数です。女性ならではの発想や視点を取り入れることで、ターゲットの拡充につながり、宿泊増売に活かしていけるのではないかと思います。

**女性の能力を活かすには**

**阿部** 第一次産業が主流の地区です。で、スタッフとして働いてもらっている母親や娘が遅くまで帰ってこないのか、ご家族に分かってもらえない

面がありました。理解を進めるためにはどうしたらいいのか、「そうだ、皆さんを旅館に招待しよう」と考え、年に一度、春休みにスタッフのご家族を招待して一晩泊まっていたとき、直接経営陣が日頃のご協力に対して感謝を申し上げることを30年続けております。そうすると旅館の仕事に対する理解が深まり、子どもたちも旅館が好きになってくれます。

**大西** 全社員の家族を一度に招待するのですか。

**阿部** 遠方から働きにきている人もいるので、必ずしも全員が連れてくるわけではないですが、400名近くになります。それで椅子取りゲームなど子どもたちが喜ぶゲームと一緒にやっています。

スタッフのお誕生日会など、いろいろなことも企画しています。自分が体験することで、お客様にも何かをして差し上げたいと思うようになり、女子スタッフが「女将さん、こうしたらもっと盛り上がると思います」「これをサブライズでやるといいと思います」と、いろいろなアイデアを出してくれるようになります。



阿部 憲子 さん  
南三陸ホテル観光 (南三陸)  
女将

**大西** 女性の能力をもっと活かすために、経営者が大切にすべきなのはどんなことだと思われませんか。

**堀部** お客様は、お世話をするスタッフと気が合うと、「また来たい」と思っていただけだし、実際に来てくださいます。最初に何かお気に召さないと、ずっと後を引いて、クレームにつながることもあります。どのスタッフがどのお客様の部屋に何うかは女将が決めますが、もしお客様に喜んでいただけたなら、そのスタッフに皆の前で伝えます。もちろん喜びますし、仕事を続ける元気にもつながります。

**誰にでも、どこかきらっと光るところが必ずあります。それを引き上げるのが女将の力だと思えます。どんな人にも何か魅力があるはずと、毎日探しています。**

**大西** テーマとは違いますが、亭主はどうあつたらよいでしょう。

**堀部** 私は毎晩、お客様の部屋でお客様と話をし、この方にはこんなサービスをしたいなと考えます。そのとき、亭主は女将の思うようにさせる。うちは何も言わないです。私も相談はしません。主人に相談している時間もない



大久保 恵 さん  
JTB個人事業本部  
国内仕入商品事業部 仕入企画第三課長

ので。女将の思うようにさせてやれる、それぐらいの度量がある旦那さんがいいなと思います。

**大西** 勉強になりました。

**湯本** 5〜6年前、新卒採用を始めてから、採用するのは女性が多いです。今の全体のリーダーも女性です。積極的にいろいろなことに取り組んで力を発揮しています。

私は「お客様の隣にいる女将であれ。社員の横にいる女将であれ」。これを心がけてきました。社員も「ねえ、女将」と気楽に話してくれます。何かあったら、すぐ知らせてちょうだい。あとは私が責任を持ちますと伝えてあります。私もお客様には必ず、全員ご挨拶に伺います。行く前には必ず細かい情報を社員が教えてくれます。その情報がとても役に立ちます。

**林** 私が入っているPR部会ですが、どのような活動をしているのかを男性の経営者に理解していただけていない施設もあります。成果をどのように見せればいいのか、それが課題です。ただ、支部長からはもともと女性を集めて、もっと勉強していいと言われています。本当にありがたいです。

**大西** 私は、ずっと女性の管理職を増やしたいと思っているのですが、能力をうまく活かすように育てていくことは、なかなか難しいのです。JTBは女性の管理職は多いほうですか。

**大久保** 社員総数では女性が約63%おりますが、経営までの管理職はまだ少数だというのが実情です。中間管理職

レベルでは、私の所属している仕入も半分が女性の課長になりました。

ここ10年ぐらいの間で、結婚で辞める女性は少なくなりました。出産で辞めてしまう人も少なくなり、育休をとって戻ってこられます。ただ、これから介護に関わってくる方が多くなると、どのように制度を変えていかなければいけないか、女性のほうが負担が大きいのので、どうしていくのかは、社会問題にもなっていますが、会社としても議論をしているところです。

**大西** 共働きをしたくても、子どもができたら働けない。旅館に合った時間帯を預かってくれる託児所があればいいのですが。都会にはいろいろあると思いますが、地方だとなかなかないですね。

**阿部** 託児所をつくりました。今年で26年になります。地域の子どもも預かっています。保育士を雇わなければいけませんし、子どもたちの食は大人よりも配慮しなければいけません。幸い、男性の経営陣も女性を大切にしないではいけないということに大変理解があります。経費がかかっても、みんながこれだけ喜んでくれたらということで続けています。託児所を卒園してからアルバイトに来たり、勤めてくれるようになったり、保育士になる方もおり、うれしい驚きでした。

**豊澤** 女性の中には、結婚や出産をしても男性と同じようにバリバリ働きたいという人もいます。産休・育休含めて1年以上休むのが今の流れかと思



座談会に参加した皆さん

## 女性同士の交流を深める

ます。女性が長く働くためには、よい制度だと思えますが、男性と同じように働いていたいという、私のような者にとっては1年以上の休暇は長すぎると正直思っています。女性スタッフをどうマネジメントするのではなく、このスタッフはどう働きたいのか、個々を見ていただくことも大事だと思います。

**湯本** この間、私たちの女将の会で話題になったのですが、館によって、その日の入込状況が違うので、相互の社員が忙しい旅館に手伝いに行けないか。女将同士が連携を取りながら、「ちよつと今日、大丈夫?」と、仰々しくなく、取り組みができるといいねという話がありました。

**大西** それができるのは、かなり特別なことですよね。

**湯本** 中小規模の旅館が多いからその発想だと思います。できるかどうか分かりませんが、そういう話が出るのはよいことだと思います。

**豊澤** 競合他社であったも助け合えるのが女性

の特徴ではないでしょうか。2016年11月に旅ホ連北海道ホテル支部の設立20周年記念事業として、1年間限定の女性企画委員会が設立されました。ホテルの女性スタッフと、JTBの店舗の店長さんや北海道仕入の課長さんにも参加していただいたのですが、その中で「ホテル回遊券」を企画しました。宿泊特化型のホテルや、レストランやバーに力を入れていくホテルなど、それぞれ強みと弱みがあるので、お互いに補おうというものです。例えば札幌プリンスホテルに泊まった人は、ほかのホテルのレストランで割引を受けられます。この企画も女性ならではのアイデアだと思います。

私も今まで他のホテルの女性スタッフと関わる事がなかったのですが、女性企画委員会に参加させてもらい、自分のホテルを第三者の目線で見るといい機会になりました。こういう交流事業をこれからもやっていただけたらと思います。

**大久保** いろいろな施設様において、細かいおもてなしの気持ちが変われているところは、やはり女将さんをはじめ、女性の意見によるものと伺っています。ただ、私どもは施設様に担当者がお伺いさせていただいても、予約や宿泊担当の方でお話が終わってしまいがちです。女将さんにお話を聞かせていただく機会があると、すごくありがたいと思います。

**堀部** 大賛成です。アポイントを取っていただいて、積極的に接点を持つ

いただければ。館を一番に思っているのは主人と女将です。ぜひ女将と会って意見を交換してほしいし、こちらもさせていただきたいと思っています。

**大西** すごくいいことだと思っております。が、実際、女将さんにアポイントを取ったりはしないのですか。

**大久保** ほとんどないと思います。お忙しいのをよく存じ上げているので、例えば昼間の少しだけのご休憩時間にお会いさせていただきたいとはなかなか申し上げにくいのです。

**大西** 双方に遠慮があると思うので、ぜひ結び付けたいですね。旅ホ連で整えられればと思います。

**湯本** JTBの社員研修制度を利用して旅館に泊まっていたとき、あらかじめ女将から直接話を聞きたいとおっしゃっていただければ、食事の後、いくらでも時間が取れる気はします。

**堀部** お客様に旅を売るのは窓口の若い女性の方が多いと思いますが、自分の行ったことがある旅館なら、お客様に十分自信をもって薦めさせていただけるだろうと思います。もつともつと窓口の女性社員に旅館を体験していただきたい。「ここ、よかったので、お客様、一度行かれてみたら」と自分の経験をもとにお薦めできるような制度をつくってもらいたいと思います。

**湯本** 旅ホ連長野支部では、以前、石川県の女将と長野県の女将の交流会をしました。すごく刺激的でした。旅ホ連でもつと他の地域との交流を図っていただくとありがたいです。

**林** いろいろな施設の方と話すと自分の施設のよさが分かり、ほかの施設のよいところも勉強できます。これまで、旅館人財育成アカデミーの研修には参加したことがなかったのですが、6月の研修に参加させていただきました。これも「こういうのがあるから一緒に行かない?」とPR部会に入っている人となりがあつたからこそです。

**阿部** 旅館経営人財育成アカデミーの研修で他の施設に伺うと、社長や幹部社員の方たちから普段は聞けない特別なお話を聞かせていただき、館内のいろいろなところをご案内いただいたり、参加者間の親睦も深まり、旅ホ連ならではの企画だと感謝しております。

**大久保** JTBの社員も旅ホ連の研修などにもつと参加させていただき、いろいろなお話を聞かせていただければいいのかなと思います。今後とも引き続きよろしくお願ひしたいと思います。ありがとうございました。

**大西** ぜひ、本日を一つのきっかけにして、まだ旅ホ連の活動に参加いただけない周りの方も巻き込んでいただきたいと思っています。参加いただければ、JTB旅ホ連のよさも分かっただけだし、仲間も増えます。そして女性のパワーで、少し男性のにおいが強いところも女性のにおいを増やしていただくようお願いしていただければと思います。

本日は私自身がたいへん勉強になりました。すばらしいお話をありがとうございました。ございました。