

全旅連青年部夢未来創造委員会・日本学生観光連盟

若旦那・若女将密着体験プロジェクト 報告書



2012年9月

日本学生観光連盟



Japan Student Tourism Association

## 目次

---

- ① 第2回 若旦那・若女将密着体験プロジェクト実施概要 1P
- ② インターン活動記録 4P
- ③ 宿泊プラン 19P
- ④ インターンシップに参加して 29P
- ⑤ 総括 42P
- ⑥ 参考 参加者アンケート回答掲載 43P

## 1 第2回 若旦那・若女将密着体験プロジェクト 実施概要

### 1. 主催者

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会(全旅連) 青年部 夢未来創造委員会  
日本学生観光連盟(学観連)

### 2. 実施期間

平成24年8月20日～8月25日(4泊5日)

### 3. 実施概要

本事業は、旅館業における経営者密着型インターンシップである。昨年度行われた「第一回 若旦那・若女将密着体験プロジェクト」に続く二回目の実施となる。今回も全旅連青年部の皆様の全面的なご協力のもと、群馬県・新潟県に所在する5つの旅館様に学観連の学生20名を5日間受け入れて頂いた。

企画段階では、昨年度の実施で得られた改善点や、学生の体験希望を踏まえてプログラムを構成して頂いた。若旦那のスケジュールに合わせ、より経営者の仕事を間近で見られる内容となっている。また今回は、業務体験に加え、それぞれの宿に合った宿泊プラン作成という課題をプログラムに組み込んだ。

### 4. 事業の目的

近年、旅館業界において優秀な人材の確保が難しい状況が続いていることを受け、経営者密着型体験合宿を通して若い世代に旅館の魅力を感じてもらい、まずは旅館業に対するマイナスイメージを払拭する。

学観連としては、経営者密着型インターンへの参加を通して、旅館での作業は勿論、宿の理念、地域に密着したおもてなし、地域観光への取り組みを知る。また、施設ごとに宿泊プランの作成を行い、旅館の新たな魅力を学生ならではの視点で発見する。

### 5. 実施までのスケジュール

4月17日 夢未来創造委員会・学観連インターン企画打ち合わせ

6月23日 参加希望者の公募開始(6月30日に定員に達し締め切り)

7月19日 夢未来創造委員会・学観連・NHK 合同打ち合わせ(会場:全旅連会館)

8月10日 参加者事前ミーティング(会場:株式会社アマゾンラテルナ)

8月20日 開校式(会場:群馬県みなかみ町利根沼田広域観光センター)

8月24日 閉校式(会場:同上)

## 6. 受け入れ施設と参加者の配属先

<新潟県湯沢温泉 越後湯沢 HATAGO 井仙>

\*遠藤 優弥 東海大学 観光学部 3年  
上川 隆 東海大学 観光学部 1年  
尚 麗華 立教大学 観光学部 1年  
広瀬 彩愛 帝京大学 経済学部 2年

<新潟県松之山温泉 ひなの宿 ちとせ>

\*藤野 里帆 立教大学 観光学部 3年  
川瀬 寿子 立教大学 観光学部 3年  
鈴木 沙耶佳 立教大学 観光学部 1年  
草柳 真璃 東海大学 観光学部 1年

<新潟県湯沢温泉 雪国の宿 高半>

\*加藤 友里 帝京大学 経済学部 3年  
中村 友紀子 文教大学 国際学部 1年  
前田 美穂 立教大学 観光学部 1年  
高松 桃子 東海大学 観光学部 1年

<群馬県みなかみ温泉 別邸 仙寿庵>

\*徳武 希和子 帝京大学 経済学部 3年  
上之原 克哉 立教大学 観光学部 3年  
齋藤 梨佐 帝京大学 経済学部 2年  
鈴木 隆信 立教大学 観光学部 1年

<群馬県みなかみ温泉 蛍雪の宿 尚文>

\*林 日奈子 桜美林大学 ビジネスマネジメント学群 2年  
柳沢 実紀 立教大学 観光学部 3年  
大川 周良 立教大学 観光学部 1年  
高畠 秀宣 立教大学 観光学部 1年

※「\*」の付いている参加者は、学観連役員。

## ② インターン活動記録

### 1. 共通プログラム

1日目 (平成24年8月20日(月))

開校式 13:30～16:00

開会の挨拶、主催団体代表・来賓・学観連代表挨拶、事業の趣旨説明  
受け入れ施設紹介

講演会①「売れるプランがどんどん出てくる『感性マーケティング』の法則論」

(株)オブリージュ村橋克則 様

講演会②「若者が動けば、雪の地域が元気になる！～雪マジ！19プロジェクトについて～」

(株)リクルート じゃらんリサーチセンター 加藤史子 様

5日目 (平成24年8月24日(金))

閉校式 13:30～17:00

閉校の挨拶、学観連顧問挨拶

プラン発表会 (1) 雪国の宿 高半

(2) ひなの宿 ちとせ

(3) 越後湯沢 HATAGO 井仙

(4) 蛍雪の宿 尚文

(5) 別邸 仙寿庵



### 2. 宿ごとの活動記録

#### 【1】越後湯沢HATAGO井仙

|                        |
|------------------------|
| 1日目 (平成24年8月20日(月))    |
| 記録担当者:立教大学 観光学部 1年 尚麗華 |
| 1 活動内容                 |
| 13:00 全体オリエンテーション      |
| 16:30 井仙オリエンテーション      |
| 18:00 レストラン実務、布団敷き     |

|                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20:00 スタッフ交流会                                                                                                |
| 2 日目 (平成 24 年 8 月 21 日(火))                                                                                   |
| 記録担当者:立教大学観光学部1年 尚麗華                                                                                         |
| 1 活動内容                                                                                                       |
| 10:15 朝礼<br>10:45 「ちゃわんめしたっぼ家」見学<br>11:30 雪国食文化研究所事業紹介<br>13:00 雪国観光圏旅行商品会議<br>17:00 レストラン接客実務<br>19:30 布団敷き |
| 3 日目 (平成 24 年 8 月 22 日(水))                                                                                   |
| 記録担当者:立教大学観光学部1年 尚麗華                                                                                         |
| 1 活動内容                                                                                                       |
| 9:00 お見送り<br>10:15 朝礼<br>10:30 レストラン実務<br>13:30--15:00 水屋実務<br>17:00--21:30 レストラン実務                          |
| 4 日目 (平成 24 年 8 月 23 日(木))                                                                                   |
| 記録担当者:立教大学観光学部1年 尚麗華                                                                                         |
| 1 活動内容                                                                                                       |
| 9:00 お見送り<br>10:15 朝礼<br>10:30 レストラン実務<br>13:30--14:45 水屋実務<br>15:45--17:15 水屋実務<br>18:00 旅館懇親会              |
| 5 日目 (平成 24 年 8 月 24 日(金))                                                                                   |
| 記録担当者:立教大学観光学部1年 尚麗華                                                                                         |
| 1 活動内容                                                                                                       |
| 6:30 朝食準備<br>10:15 朝礼<br>13:00 閉校式                                                                           |

五日間を通じて、旅館の仕事はレストランのホール、旅客のお出迎え、送迎。また、お布団敷きやお風呂の清掃をおこないました。

仕事以外に雪国観光圏等の地元観光団体とのお食事会がありました。

## 【2】ひなの宿 ちとせ

1 日目 (平成 24 年 8 月 20 日(月))

記録担当者:立教大学 観光学部 3年 藤野 里帆

### 1 活動内容

- 9:00 東京出発
- 13:00 開校式
- 16:30 松之山温泉へ出発
- 18:10 松之山温泉「ひなの宿ちとせ」さんに到着
- 18:40 ラウンジにて、ちとせの経営理念説明、松之山温泉合同会社まんまの事業紹介
- 19:30 館内見学
- 20:00 夕食
- 21:00 フリータイム(宿泊プラン作成のためのアイデア出し)

### 【感想】

到着後の経営理念説明はとても勉強になった。

ちとせさんでは、シーズ(宿のこだわり・強み)とニーズ(お客様が欲するもの、心地よいと感じるもの)、地域性(妻有地域・松之山温泉の文化、食、風景)の3つを掛け合わせ、「わざわざここに来る意味」「ここでなければだめな理由」を生み出している。それは、提供される一つ一つのオリジナル料理、ちとせならではの館内の設え、スタッフの方々の明るい声など、すべてから感じられるものだった。

この経営理念は、他の宿・地域にも応用できるものだと思う。



5日間お世話になった  
「ひなの宿ちとせ」さん

2 日目 (平成 24 年 8 月 21 日(火))

記録担当者:立教大学 観光学部 3年 川瀬 寿子

### 1 活動内容

- 8:15 ラウンジ「じょんのび」の業務説明・見学
- 9:10 松之山温泉合同会社まんまの事業概要説明
- 11:45 manma and cafe ユキマツリで昼食・雪国食文化研究所の事業紹介
- 13:30 雪国観光圏 着地型旅行商品勉強会
- 16:00 美人林、大地の芸術祭展示品見学

### 【感想】

2日目は主に、「旅館が地域を動かす」という言葉の意味を、松之山温泉合同会社まんまや雪国食文化研究所の事業内容、理念などを知り、また着地型旅行商品勉強会を通して、理解する機会になった。地域の観光を考えるべく雪国観光圏の観光を担う人々が集まるセミナーなどのコミュニティの場があること、また旅館がまさに地域を変えていくアクションを起こしていることを学んだ。



manma and cafe ユキマツリでの事業紹介と昼食  
(HATAGO 井仙、雪国の宿高半、ひなの宿ちとせ合同)

3日目 (平成24年8月22日(水))

記録担当者:立教大学 観光学部 1年 鈴木 沙耶佳

### 1 活動内容

7:30 朝食

8:30 実地業務

- ・ラウンジ「じよんのび」にてお客様にコーヒーをお出しする
- ・チェックアウトされるお客様のお見送り

10:00 ミーティング

10:30 温泉組合一斉防災訓練

- ・以前実際にあった温泉街からの出火を教訓に今年リニューアルした千歳さんから出火したと言う想定で防災訓練をしました。出火した時点から避難、消火の経緯を訓練しました。

13:00 温泉街の中華料理店にて昼食

14:45 実地業務

- ・チェックインされるお客様のお出迎え、靴をクロークの中にしまう、荷物を客室に運ぶなど
- ・楽天トラベル、じゃらんネットの宿泊プランを書き換える作業。文章を分かりやすく書き換え、適用可能な部屋の紐付け、料金設定。

18:15 温泉組合同防炎訓練慰労会

20:00 フリータイム(宿泊プラン作成のミーティング)

**【感想】**

午前中に行った防災訓練の慰労会と懇親会を地域の共同の古民家をいかした地域会館にて囲炉裏を囲みながら沢山のお話を聞かせていただいた。地域の皆さんの温泉街復興のための活動や心意気を聞かせていただいた。



温泉組合防災訓練慰労会の様子

4日目 (平成24年8月23日(木))

記録担当者:東海大学 観光学部 1年 草柳 真璃

**1 活動内容**

7:30 朝食

8:30 お見送り、ラウンジ業務

10:00 客室「山ざくら」の貸切浴室清掃、ベッドメイキング、館内清掃

13:00 昼食

13:50 楽天トラベル、じゃらんの料金設定(22日の続き)

15:00 宿泊プラン作成

17:00 若旦那と宿泊プランチェック、全旅連青年部の方々が学生の様子をビデオ撮影インタビュー

**【感想】**

前日までの常務に加えて、初めて客室を清掃してみて直接お客様と関わるわけではないのですが、目に見えるおもてなしを学べた。また昨日、楽天・じゃらんの設定を統一化してから予約数が大幅に増えたというお話を聞いて、嬉しいと同時に“伝える”ことの重要性を感じた。

5日目 (平成24年8月24日(金))

記録担当者:立教大学 観光学部 3年 藤野 里帆

**1 活動内容**

7:30 朝食

9:00 一般業務

- ・ラウンジにて飲み物提供
- ・チェックアウトされるお客様のお見送り

10:45 水上へ出発

13:30 閉会式 プラン発表

20:00 東京丸ビル前到着

### 【感想】

最後のプラン発表会は、5日という短期間で上手くまとめたチームもあれば、時間切れで煮詰められなかったチームもあった。しかし、どのチームも一ひねりあるアイデアを出していて、ありきたりだと感じるものは一つもなかった。とても良い発表会となった。

プラン作成を組みこんだことで学生にとってはハードな研修内容となった。しかし、単なる職業体験のインターンでなく、若旦那の皆様から直に宿の理念を学び、それを反映させた宿泊プランを作成するという、目的意識のはっきりしたプログラムを組み込んだからこそ、得るものの多いインターンになったのだと思う。



宿の若女将

### 【3】雪国の宿 高半

1日目 (平成24年8月20日(月))

記録担当者:立教大学 観光学部 1年 前田美穂

#### 1 活動内容

13:00 開会式

17:00 高半に到着

オリエンテーション(タイムテーブルの発表・客室案内)

19:00 夕食のお客様体験

20:15 映画「雪国」の鑑賞

23:30 旅行プラン作成

**【感想】**

今日はお客様目線に立つというテーマに基づいて、若旦那をはじめ旅館の皆さんから心のこもったおもてなしを頂戴し、至福のひとときを過ごさせてくださいました。映画「雪国」では小説の中にある世界がそのまま再現されていて、高半や越後湯沢という土地の魅力をたっぷりと味わうことが出来た。



お客様体験の夕食の一部

2 日目 (平成 24 年 8 月 21 日(火))

記録担当者: 文教大学 国際学部 1年 中村 友紀子

**1 活動内容**

- 07:00 朝食 お客様体験
- 09:00 雪国観光圏概要説明
- 11:30 合同会社 雪国食文化研究所の事業説明会  
manma and café ユキマツリの施設見学・昼食
- 13:30 雪国観光圏 着地型旅行商品勉強会(講師:井門さん)
- 16:30 井門先生と懇親会
- 21:30 プラン作成

**【感想】**

井門先生の着地型旅行商品の勉強会では、まず始めに着地型旅行商品とはどのようなものかについての説明と雪国観光圏における着地型旅行商品のありかたについての講演をしていただいた後、そこで学んだ知識を活かして雪国観光圏でのツアープラン作りを行い、発表を行った。



雪国観光圏  
着地型旅行商品勉強会の様子

3 日目 (平成 24 年 8 月 22 日(水))

記録担当者: 東海大学 観光学部 1年 高松桃子

**1 活動内容**

- 7:00 朝食の配膳
- 8:30 朝食の後片づけ
- 10:45 新潟日報の取材
- 11:15 お風呂掃除
- 13:30 プラン作りのポイント説明

16:00 夕食の配膳  
16:30 夕食の後片づけ

**【感想】**

旅館の制服を着て、実際の旅館での仕事の様子を見学した。お客様がいらっしゃる前に支度をしておくが、重い器をたくさん持ってお膳に乗せていくのは、普段取らない体勢で大変だった。お風呂掃除の際には普段の掃除の仕方を説明して頂きつつ、高半の温泉の成分と、どのような効力があるのかについてお話を聞かせていただいた。



若旦那の温泉への誇りについても理解でき、プラン作成のヒントにもなった。

4日目 (平成24年8月23日(木))

記録担当者: 帝京大学 経済学部 3年 加藤 友里

**1 活動内容**

7:00 朝食の配膳  
8:30 朝食の片付け  
9:30 旅行プラン作成  
13:30 企画宣伝・スキー観光活性化・インバウンド誘致 三委員会合同会議 見学  
16:30 湯沢温泉旅館商業共同組合 57期総会 見学  
18:00 湯沢温泉旅館商業共同組合 懇親会 参加

**【感想】**

観光協会の会議や旅館商業共同組合の総会を見学させていただき、普通は出来ないような貴重な体験をさせていただいた。皆様のこの話し合いから地域が活性していくのかと考えると、自分たちはすごい場に立ち合わせていただいているのだと感じた。旅館商業協同組合の皆様との懇親会では、宿泊業界で有名な方たちが集まっており、そんな方たちの話が聞け、非常に勉強になったので、今後に繋げていきたいと思う。

5日目 (平成24年8月24日(金))

記録担当者: 帝京大学 経済学部 3年 加藤 友里

**1 活動内容**

7:00 朝食の配膳  
8:30 朝食の片付け  
10:30 移動  
13:30 閉会式 宿泊プラン発表  
全旅連青年部賞受賞



**【感想】**

あっという間に終わってしまった5日間だったが、とても内容の濃い5日間になった。

たくさんの方からアドバイスをいただき、皆で頑張った結果が“全旅連青年部賞”に繋がって大変嬉しく思う。大学生活で忘れられない大きな経験となった。

#### 【4】別邸 仙寿庵

1 日目 (平成 24 年 8 月 20 日(月))

記録担当者: 帝京大学 経済学部 2 年 齋藤 梨佐

##### 1 活動内容

17:00 頃～ お客様体験 お出迎えを受け、お茶菓子とウェルカムドリンクをいただいた。

17:30 頃～ 仙寿庵の歴史や経営理念、館内の構造、部屋の見方の説明

制服に着替え、男性はルームメイキング(32 通りある枕と布団の組み合わせの中からお客様に合わせた物を提供・アメニティグッズを備える等)を教わり、実践した。女性は夕食の準備や配膳の様子の見学。また、ドリンクの作り方を教わり、実践した。

20:30 頃 業務終了

21:00 頃 歓迎会

##### 【感想】

取材が入る中、従業員の方々は渋滞の影響によるスケジュール変更や制服のサイズ変更に対応して下さり、安心した。高額な宿泊料金にもかかわらず顧客を獲得している理由は、この安定感や気遣いにあるのではないかと感じた。



← お客様体験

2 日目 (平成 24 年 8 月 21 日(火))

記録担当者: 立教大学 観光学部 3 年 上之原 克哉

##### 1 活動内容

7:30 頃～ 女性は朝食の準備

8:30 頃～ 男性は寮の清掃

10:15～ 仙寿庵の館内案内

広大な敷地の、こだわりをもった活用法を実際に案内していただく中で学んだ。

(10:30 に一度朝礼に戻る)

11:30 頃～ 男性はルームメイクの下準備や、お客様のお出迎え方法を教わった。女性は食事処の設営や配膳の手順などを学び実践した。

13:30～ 茶道講座

男女とも茶道講座に招いていただき、日本の伝統に触れた。

16:30 頃～ 男性はルームメイキング

女性は夕食の準備や配膳の様子を見学、ドリンク作り

20:30 頃 業務終了

### 【感想】

敷地を案内していただいたことで、仙寿庵の全体像を見る事ができてよかった。ルームメイクの方法を覚える事が出来たので、今後の業務は円滑に進められると思う。従業員の方々が定期的に受ける茶道教室に参加させてもらい、礼儀と文化に触れることで、旅館のおもてなしと通じるものが見つかってよかった。



← お食事処

3 日目 (平成 24 年 8 月 22 日(水))

記録担当者:立教大学 観光学部 1年 鈴木 隆信

### 1 活動内容

7:30 頃～ 女性は朝食の準備

8:30 頃～ 男性は宿周辺の掃除、女性は食事処の備品補充

10:30～ 朝礼

11:00 頃～ お部屋清掃、部屋のアメニティ補充

13:00 頃～ 休憩

16:30 頃～ 男性は敷地内清掃、ルームメイキング

女性は夕食の準備や配膳の様子を見学、ドリンク作り

20:30 頃 業務終了

### 【感想】

三日目となり、だいぶ作業に慣れができて、スムーズに業務を行うことができた。早さと丁

寧さを両立できるようにしたいと思った。

4 日目 (平成 24 年 8 月 23 日(木))

記録担当者: 帝京大学 経済学部 3年 徳武 希和子

#### 1 活動内容

7:30 頃～ 男性は草むしりと宿周辺の掃除、女性は朝食の準備

10:30～ 朝礼

11:00 頃～ 部屋の清掃と部屋のアメニティ補充

13:00 頃～ 休憩

16:00～ 男性はルームメイキング、女性は夕食の準備と配膳の様子を見学

20:30 頃 業務終了

21:00 頃～ 支配人と夕食を食べながら宿泊プランのアドバイスをいただく

#### 【感想】

最終日だったが、この数日間で色んなことを学んだ。従業員につかせていただき、旅館のおもてなしを肌で感じる事ができたと思う。忙しい中でも私たちに気を遣ってくださった従業員の方々の気配りはすごいと驚かされるくらいだった。

5 日目 (平成 24 年 8 月 24 日(金))

記録担当者: 帝京大学 経済学部 3年 徳武 希和子

#### 1 活動内容

9:30～ 朝食

10:30～ 朝礼

お世話になった従業員の方々に挨拶

11:30 頃～ 移動

13:30 頃～ 閉校式 宿泊プランの発表

リクルート賞を受賞

#### 【感想】

仕事が慣れてきた頃にインターン終了ということで寂しくもあったが、とても充実した5日間だった。ギリギリの完成だった宿泊プランもリクルート賞をいただき、とても光栄に思った。



正面玄関にて

#### 【5】蛍雪の宿 尚文

1 日目 (平成 24 年 8 月 20 日(月))

記録担当者:桜美林大学 ビジネスマネジメント学部 2年 林日奈子

### 1 活動内容

8:40～ 東京駅丸ビル前集合  
13:00～ 開校式  
16:30 各施設へ移動  
17:00 蛍雪の宿 尚文着  
17:00～18:30 若旦那 阿部様と対談  
18:40 宿泊させていただく民宿着  
19:00 夕食  
20:00 入浴・プラン提案ミーティング

#### 【感想】

プラン提案の仕方を教えていただいたので、教えていただいたことを基に宿泊プラン作成を行いたい。実際に業務は行わなかったが、若旦那阿部様から尚文の経営理念について教えていただいた。「自分がされて嫌な説明などは省き、お客様のくつろげる旅館」。マニュアルがないからこそできる「おもてなし」があるのではないかと思った。



プラン提案ミーティングの様子

2日目 (平成24年8月21日(火))

記録担当者:立教大学 観光学部 3年 柳沢実紀

### 1 活動内容

10:00 蛍雪の宿 尚文 宿前に集合  
男子・女子で二班に分かれ、夕食セッティング  
11:00 朝ミーティング  
11:30 酪農家巡り (新作様、阿部様)  
15:00 昼食  
16:00 尚文畑の収穫作業  
18:00 二班に分け、一班は宿へ帰宅、夕食  
二班は夕食配膳、布団敷き  
20:00 二班の業務終了  
23:00 入浴・プラン提案ミーティング

### 【感想】

尚文に食材を提供している農家を巡った。尚文の「食」へのこだわりを強く感じると共に、水上の地域ごと盛り上げていこう、「水上名物」をつくろうという気概を感じた。

収穫作業では各自鋏を持って茄子、オクラ、モロヘイヤ、インゲンマメなどの数多くの野菜を収穫した。なるべく無農薬で、というこだわりから、「お客様の口に入る食べ物だから、自信を持っておすすめできる食材をつくろう」という気遣いを感じる事ができた。



←農家周りの様子



酪農周りの様子→

↓尚文畑での収穫の様子



3日目（平成24年8月22日(水)）

記録担当者:立教大学 観光学部 1年 大川周良

### 1 活動内容

- 10:00 蛍雪の宿 尚文 集合  
男子は夕食のセッティング、女子はおしぼりなどの準備  
お客様のお見送り
- 11:00 朝ミーティング
- 11:30 畝にかかったイノシシの見学、古い農機具などが展示されている集古館の見学  
天然水の水くみ
- 13:30 昼食
- 14:30 二班に分かれ、一班は休憩、  
もう一方の班はチェックインの対応、お茶などのサービス、お部屋へのご案内
- 16:30 一班目と二班目が交代し、休憩していた班は、夕食の配膳、調理補助
- 19:30 二班目の業務終了
- 20:30 FM 群馬のラジオ取材
- 23:00 入浴・プラン提案ミーティング

【感想】

朝、イノシシが畏にかかったという情報が入った。少し、怖さもあったが、本物を見てみたいという好奇心の方が強かった。柵から必死に出ようとしているイノシシを見て、野生動物の生命力の強さを実感することができた。また、命をいただく大切さを考え直す一日でもあった。

(写真は集古館)



(イノシシの様子)



4 日目 (平成 24 年 8 月 23 日(木))

記録担当者:立教大学 観光学部 1年 高嶋秀宣

1 活動内容

- 10:00 蛍雪の宿「尚文」に集合  
男子はおしぼりの準備、女子は夕食の席の準備  
(群馬テレビの取材が 12 時 30 分まで)
- 11:00 朝ミーティング
- 11:30 風呂掃除(群馬テレビのインタビューを受ける)
- 12:30 昼食
- 13:00 尚文様に時間をいただきプラン作成
- 14:30 イノシシを捌く様子を見学

18:30 尚文の方と夕食会

【感想】

群馬テレビの方に取材をしてもらったが、男女ともに少しは効率良く働けた。旅館での風呂掃除やイノシシを捌く様子を見学するなど、都会ではできない経験をした。夕食会では滅多に食べられないおいしい料理をいただき、尚文様の食へのこだわりを強く感じられた。



イノシシを捌く様子



業務の様子



群馬テレビ取材の様子

5日目 (平成24年8月24日(金))

記録担当者:桜美林大学 ビジネスマネジメント学部 2年 林日奈子

1 活動内容

9:00 蛍雪の宿「尚文」に集合

男子:おしぼりの準備、女子は夕食の席の準備

女子:チェックアウト業務

男子・女子:お客様のお見送り

11:30 尚文出発

12:00 閉会式

プラン発表

【感想】

午前中はチェックアウト業務を手伝わせていただいた。昨日教えていただいたので、よりスムーズにお客様への対応が出来たかと思う。5日間という短い間だったが、たくさんの事を教えていただき、経験させていただき大変勉強になった。

午後はプランニング発表を行い、学生視点で「蛍雪の宿 尚文」ならではのプランを考え、発表した。他の班のプランもそれぞれ工夫があり、各旅館の良さが表れているプランだった。



お世話になった旅館の皆さんと

### ③ 宿泊プランの報告

#### 1. 越後湯沢温泉HATAGO井仙

|       |                    |
|-------|--------------------|
| プラン名  | 「旅館からのLOVE LETTER」 |
| ターゲット | 旅館経営者              |
| 価格    | 43000～76000 円      |
| 泊数    | 2泊3日               |
| 販売期間  | 春、秋の閑散期            |

#### プランの概要

現状の経営スタイルを打破したいと、日頃悩んでいる旅館経営者の疲れを癒し、楽しみながら新しい旅館の経営スタイルを学んでいくプラン。各旅館地域の魅力を生かした経営をし、旅館同士で連携を図る。いずれは世界に誇れる旅館を全国へと徐々に広げていき、新しい日本のRYOKANスタイルを発信する。そのスタイルの基礎となるプラン。

#### 2. ひなの宿 ちとせ

|       |                            |
|-------|----------------------------|
| プラン名  | 【今、親孝行しようプラン】ちとせ限定妻有焼きギフト付 |
| ターゲット | 30代後半～40代前半の独身女性           |
| 価格    | スタンダードプランの価格+妻有焼きの価格       |

|      |      |
|------|------|
| 泊数   | 1泊2日 |
| 販売期間 | 通年   |

## プランの概要

### 【プラン内容】

- ・ちとせの1泊2食付スタンダードプラン
- ・メッセージ入り妻有焼きのギフトをセットに。

あえてたくさんの特典はつけず、松之山温泉本来の良さを楽しめる温泉ギフトを考えました。松之山地域ならではの里山料理、薬湯の露天風呂とともに、メッセージ入り妻有焼きをご両親にプレゼントしませんか！



### 【ターゲット】

- ・30代後半～40代前半の独身女性、キャリアウーマン。長いこと一人暮らし。
- ・ある程度の収入はあるが、仕事が忙しくあまり休みは取れない。(お金はあるが時間がない)
- ・仕事の忙しさを理由に最近実家に帰っていないが、両親のことが気になってはいる。
- ・たまに会うと、両親の老いを感じる。しばらく見ないうちにしわが増えている。→そんな姿を見て、今のうちに親孝行しておきたい、と感じている。

### 【ターゲットのニーズ】

- ・忙しくて今まで両親に何もしてこなかったが、そろそろ親孝行をしたい！でも面と向かって親孝行する時間がない。
- そんなターゲットに、今こそ遠く離れていてもできる親孝行＝温泉旅行のプレゼントを！
- ・よくあるプレゼントでなく、一工夫あるものを贈りたい。
- この地域にしかない、妻有焼き。さらに、メッセージ入りを提供するのちとせだけ。

### 【プランに対して活かせる、ちとせさんの強み】

- ・ご高齢の方の口に合うやさしい味の里山料理。食事処の「松之山郷」は椅子席個室。
- ・棚田の風景や心地よい接客が、田舎に帰ってきたような気分を味わわせてくれる。
- ・リニューアルしたばかりで、バリアフリー。館内はすべて裸足で過ごせる。
- ・洋和室(ベッドルーム)あり。布団より疲れづらいベッドを好む高齢者に。

【じゃらんネット上の販売フレーズ】

「ちとせのスタンダードプランに妻有焼のギフトをセットにしました。  
あなたの日頃の感謝の気持ちを、メッセージ入りの妻有焼にゆだねてみませんか？」

3. 雪国の宿 高半 (2点有り)

|       |                        |
|-------|------------------------|
| プラン名  | 結婚前の思い出作り！家族で行く贅沢な温泉旅行 |
| ターゲット | 20代後半の女性               |
| 価格    | お一人様 14600円            |
| 泊数    | 1泊2日2食付                |
| 販売期間  | 通年                     |

プランの概要

【あなたの感謝を心と体で伝えませんか？】

そろそろ結婚を考え始めたけど、今まで親に形とした感謝を示したことがない……  
嫁ぐ前に親に何かしたい……という女性のために、  
素敵な親孝行プランをご用意いたしました。

当館の温泉は100%かけ流し！！源泉そのまま、奇跡の天然温泉です！  
窓からは自然いっぱいの田舎の景色が広がり、夜の女性露天風呂からは満天の星空が  
見渡せます。  
※露天風呂付は女性浴場のみになります。

お料理は、添加物・化学調味料一切なし！地元の食材を生かし、雪国伝統の調理法で  
安心・安全なお食事をご提供します。ひとくち召し上がる度にご家族の皆様が笑顔に  
なること間違いありません。

本プランには、感謝を伝えるための特典が盛りだくさん！  
娘様の親孝行に全力を尽くします！

★★★心に残る親孝行 サポート特典★★★

- ・タイ古式マッサージ券をご家族全員にプレゼント
- ・湯沢温泉外湯めぐりのアシスト(送迎等)
- ・花束やケーキ、お食事時のサプライズ
- ・《夏季限定》自転車の貸し出し無料
- ・《冬季限定》スキーリフト券をご家族全員にプレゼント

★★★形に残る親孝行 サポート特典★★★

- ・事前にご書いていただいたメッセージカードをお部屋に準備
- ・魚沼の地酒を1本プレゼント(飲めない場合は津南雪下人参じゅーすに変更OK)  
また、ご希望によりご家族の写真をボトルのラベルにプリントいたします。
- ・当館自慢の温泉石鹸と温泉ミストをプレゼント

|       |                            |
|-------|----------------------------|
| プラン名  | 雪国でかまくら作り体験！冬休みに行く初めての男2人旅 |
| ターゲット | 小学生の息子さんがいらっしゃるお父様         |
| 価格    | 大人 12600円 こども 6300円        |
| 泊数    | 1泊2日3食付                    |
| 販売期間  | 11月～2月                     |

プランの概要

【息子ととことん語り合おう！白銀の世界で絆を深めるなんてワイルドだろう～？】

最近仕事が忙しくて息子とあまり話せていない……

たまには息子と2人でゆっくり過ごしたい……。

そう感じ始めたお父さんのために、素敵な男旅プランをご用意いたしました！

冬の越後湯沢はまさに白銀の世界！

降り積もる雪のなかで、かまくら作りをお楽しみいただけます。

また、当旅館近くにある大源太湖では陶芸体験を実施しており、  
旅の思い出を形に残すことも可能です。

本プランをお申込み頂いたお客様には、

新幹線を上から眺めることができるお部屋へのご案内いたします！

乗り物好きの親子様はもちろんのこと、そうでない方にとっても心に残る思い出に  
なること間違いありません！

当館の自慢は、奇跡の湧出温泉！！大浴場にはサウナ・水風呂も完備されています。

源泉かけ流しの勢いあふれる天然温泉で熱く語り合い、男の約束を交わしてみても  
いかがでしょうか？

新幹線を使えばアクセスも楽々！首都圏にお住まいの方でも気軽にお越し頂けます。

料金は、親子合わせても2万円を超しません！

この冬、息子さんと一緒に心にも形にも思い出に残るワイルドな男旅をしてみませんか？

★★★親子の6大特典★★★

- ・ワイルドにぐびっと！お風呂上がりのドリンクサービス(お一人様につき1杯)  
魚沼の地酒・生ビール・ソフトドリンクの中からお選びいただけます。

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・お夕食の後に親子で遊べるボードゲームの貸し出し無料<br/>オセロ・囲碁・将棋の中から何度でもお選びいただけます。</li> <li>・スキーウェアの貸し出し無料</li> <li>・陶芸体験料金の親子割引</li> <li>・大源太湖への送迎無料</li> <li>・おふたりの帰りを待つ奥様のために、当館自慢の温泉石鹸と温泉ミストをプレゼント</li> </ul> <p>※なお、かまくら作りには地元の方々の協力が必要なため、<br/>本プランは1日2～3組様限定とさせていただきます。<br/>また、男性限定プランのため、女性のお客様はご予約いただけません。</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. 別邸 仙寿庵

|       |                                 |
|-------|---------------------------------|
| プラン名  | <1日1組様限定！>セカンド・プロポーズ応援プラン       |
| ターゲット | 子どもが自立し、夫婦ふたりの時間を持てるようになったご主人様  |
| 価格    | ¥74,000～(現行価格から最大で+1万円程度)※要事前相談 |
| 泊数    | 2泊3日                            |
| 販売期間  | 通年(8月、年末年始を除く)                  |

| プランの概要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>『大切な奥様に普段は<br/>素直に言い出せない<br/>感謝と愛の違いをもう一度』</p> <p><b>【プラン背景】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・数十回を超える宿泊回数のお客様が多いので、<br/>目新しいプランを選択してもらえる可能性が高い。</li> <li>・これらの方々は値段をあまり気にしないので、高めの値段設定を見込むことができる。</li> <li>・ご友人への伝道師となるお客様も多いので、そこから話題が広がるのが期待される。</li> <li>・従業員の皆様は柔軟な対応ができる。</li> </ul> <p><b>【ターゲット】</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>子どもが自立し、自分たちの時間を<br/>持てるようになったご夫婦の主人</p> </div> |

**【企画者の想い】**

子どもに費やしてきたお金と時間に余裕ができたので、  
今後の夫婦関係を見つめ直したいご主人。  
しかし、普段から素直な気持ちを伝えることは難しい。  
そこで奥様と特別なひとときを過ごし、思いの丈を語って欲しい。

---

**【一日目】**

旅館 到着

↓

エステ(奥様)

打ち合わせ+掛け軸作り(旦那様)

↓

夕食

↓

就寝

**【二日目】(お選びいただきます)**

<天体観測コース>

<足湯コース>

<お食事処コース>

<読書室コース>

**【1日目、二日目の共通事項】**

- ・お夕食の際に披露宴で用いた曲(または二人の思い出の曲)を流す
  - ・事前到手紙を回収し、各コースに合わせたタイミングで提供
  - ・旦那様手作りの品(ex 掛け軸)を奥様にプレゼント
  - ・告白が成功したら、仙寿庵スタッフから花束を贈呈
  - ・個室露天風呂に花を浮かべる
  - ・シャンパン(またはワイン等)・プチケーキを提供
  - ・フラワーシャワーの中でお見送り
- 

**【天体観測コース】**

夕食(披露宴時のBGMを流す)



星の鑑賞 望遠鏡を持って誘導



告白タイム



お部屋にプチケーキ(お夜食の代わりに)・シャンパンを準備



室内露天風呂に花びらを浮かべておく



3日目の送迎時にスタッフより花束・掛け軸を贈呈

---

#### 【足湯コース】

夕食(披露宴時のBGMを流す)



足湯に誘導



スタッフから旦那様に例のお手紙と掛け軸をお渡しする



告白タイム



お部屋にシャンパン・プチケーキ(お夜食の代わりに)を準備



室内露天風呂に花びらを浮かべておく



3日目の送迎時にスタッフより花束贈呈

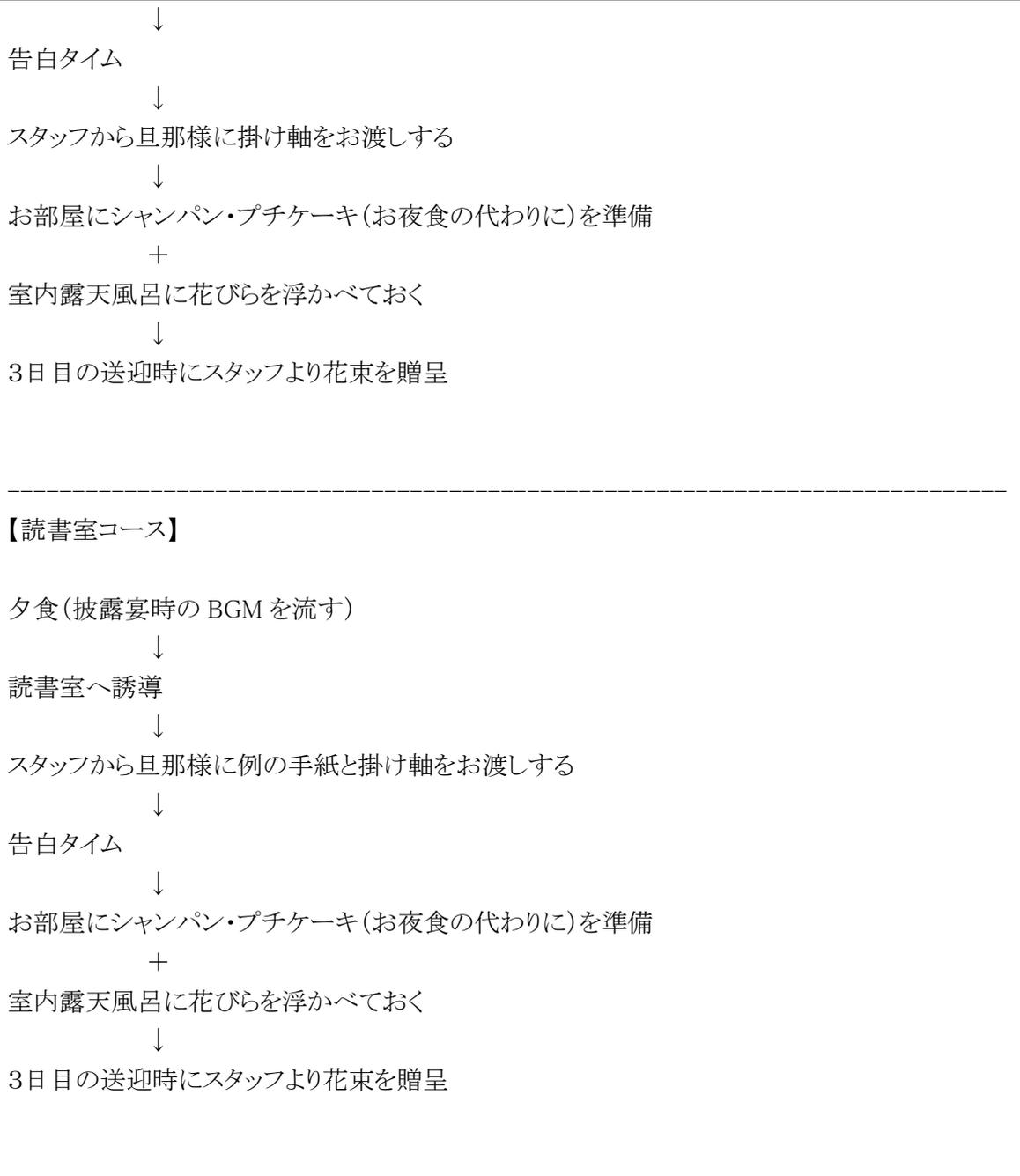
---

#### 【お食事処コース】

(夕食)披露宴で使用した曲をBGMに、  
プロジェクターで思い出の写真を流す



旦那様が奥様に手紙を手渡す



5. 蛍雪の宿 尚文 (2点有り)

|       |                          |
|-------|--------------------------|
| プラン名  | 【女性3名様から】忙しい女性のための白雪姫プラン |
| ターゲット | 働いている女性(20代、30代、40代)     |
| 価格    | 5万円～                     |
| 泊数    | 1泊2日(夕・朝 2食付)            |
| 販売期間  | 全期間                      |

### プランの概要

「仕事に疲れた」「日々にビタミンが欲しい」「週に1日しか休みがとれず、ゆっくり旅行に行けない」「友達と休日の予定が合わない」などの悩みを抱える女性に向けたプラン。  
コンセプトは「半日早退するだけで夢のような旅行ができる！」

- ① リラックスをするにはまず服装から…選べる浴衣
  - ② 日々の疲れを癒すために…エステ
  - ③ 女性に嬉しい…シャンパン or パフェ
- 以上の3つがセットになっている。

### 【プランの背景】

日々に疲れを感じている女性が多い。また週に1日しか休みが取れないために、ゆっくり旅行に行きたくても行けないという日程上の障害がある。また女性が多い美容業界など、業界によっては休日が土曜日と日曜日でない場合も多く、そのため友達同士で都合をつけるのが難しいという悩みもある。それらの障害を「会社を半日早退する」ことでクリアし、また「半日早退するだけでこんなにゆっくりとした旅行が楽しめる・こんなに嬉しいサービスが付く」という心理的状況をプランの中に組み込んだ。

またこのプランは水上まで2時間程度の関東首都圏で働く女性をターゲットにしており、「一度きりの滞在」ではなく「疲れたら尚文でゆっくり過ごしたい」と思ってもらい、尚文での滞在を休日の過ごし方の一つとして提案することを狙いとしている。

|       |                                 |
|-------|---------------------------------|
| プラン名  | 【冬限定】いのしし狩ってます                  |
| ターゲット | 家族連れ(父:40代、母:38歳前後、子供2人(十歳と七歳)) |
| 価格    | 10万8270円～                       |
| 泊数    | 1泊2日(朝・夕2食付)                    |
| 販売期間  | 冬季限定                            |

### プランの概要

\*イノシシを捌く工程を見学するプラン

### 【プラン背景】

普段食事をする際、自分の目の前にある食材が「誰が・どのようにして・どうやって」食べられる状態までしてくれたのか考える機会は少ない。特に、肉については解体し赤みでスーパーなどに置いてあるため、命を殺し動物を食べている実感がわきにくい。尚文では、若旦那の弟さんが猟に出てイノシシや鹿を捕り、捌く。捌く工程を見ることで、私たちが普段食べているものへのありがたみを知ってもらうことがこのプランの狙いである。また、野菜についても尚文にある畑で採れたものをお客様に提供している。無農薬を心がけているため、虫が食べているものの中にはあるが「虫が食べるほどおいしい野菜」が尚文らしさである。食にこだわり「ありのままのおいしさ」を提供できる尚文だからこそこのプランが他の旅館と差別化できるのではないかと考

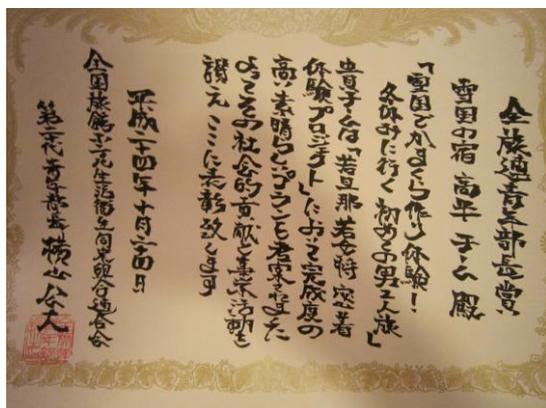
えた。

### 【プランの想い】

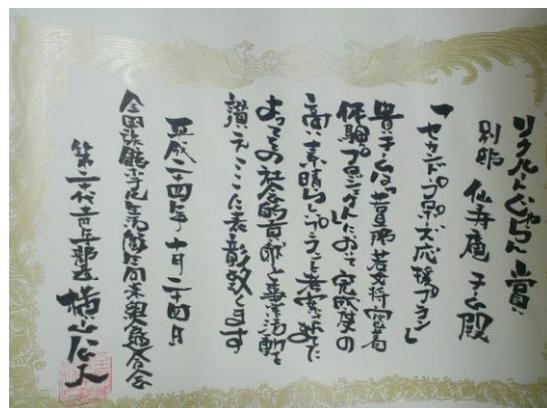
このプランで重要視したいキーワードは、食育である。近年、小中学校の理科の授業でも、解剖の実験をやらなくなっている傾向にある。こうした中で、イノシシや鹿を捌く工程を見てもらい、普段食べているお肉もこうしてできているのだということを考えてもらいたいと思う。特に、若旦那の弟さんも言っていたように、小学生のような小さなお子様に見てもらおうという点も重要である。生々しいところを見せることで「命の大切さ」「食に対するありがたみ」を五感で感じてもらうことが、このプランの本質である。また、このプランでは、ただ捌くところを見てもらうだけではなく、なぜ、このイノシシを捕らなければならなかったのか、実際に若旦那の弟さんに説明してもらいながら捌くことで、野生動物と人間の共存についても考えるきっかけになると考えられる。猟師さんの何一つ無駄にしない工夫や猟師の掟などについても知ることができる。猟師が、身近にいるからこそできるプランなのである。

### <受賞作品>

- 全旅連青年部長賞  
雪国の宿 高半 雪国でかまくら作り体験！冬休みに行く初めての男2人旅
- 若旦那賞  
蛍雪の宿 尚文 【女性3名様から】忙しい女性のための白雪姫プラン
- リクルート賞  
別邸 仙寿庵 <1日1組様限定！>セカンド・プロポーズ応援プラン



全旅連青年部賞 賞状



リクルート賞 賞状

#### 4 インターンシップに参加して

##### 1. 越後湯沢温泉HATAGO井仙

###### ● 立教大学1年 尚麗華

この度の若旦那・若女将密着体験プロジェクトは、旅館での作業は勿論、地域に密着したおもてなし、宿の理念、地域観光への取り組みを知る契機にさせていただいたと思っている。今回のインターンシップで今までこの業界に対して持っていたイメージが大きく変わった。

レストランやカフェなどの日常のお仕事からいえば、主に水屋とレストランにおいて接客の仕事だった。普段もアルバイトにて接客をしているが、お客さんに対するおもてなしは全然違う。ただ料理をお客さんの前に並べるのみならず、その料理の食材や調理方法、更にいかに美味しく召し上がれるのかまでも、お客さんに伝えることになっている。最初はとても緊張しており、また自分の日本語にもとても自信がないため、なかなか上手くそういったおもてなしをしてあげられなかった。しかし、スタッフからは「お客さんにこのようなことをしてあげるのをお客さんを喜んでもらい、次もまた来てくださるためです。美味しかったという声を聞けたときは、自分のサービスがお客さんの心まで届いた証拠でもあります」と聞いた。そこまで愛情を込めて仕事に取り組んでいる従業員の姿を見て、なんとなく自分も彼の精神に共鳴して、それから最初よりも気合を入れておもてなしに励まして、ようやく自分に納得できたサービスを提供することが出来た。

同時にこんなに素晴らしい社員さんがいるのも社長の経営理念と関わっているのだと信じている。井仙には“旅籠三輪書”という企業理念がある。それは「お客様」、「地域」、「HATAGO」の三つをつなげ、共に伸びていくことを目指している。三者のどれか一つの利益に偏ることなく、それぞれが和をもって成長することで、全ての人たちを幸せにできるという理念だ。井仙は“旅籠三輪書”を具現化するために事業を実施し、それが今後も永続的に続けて生きるような仕組みの構築を目指している。

そして、今回は他の大学の優秀な学生たちと交流し、仕事をするのもでき、会社の社長さんや社員たちと時期に会話することもでき、旅館というところはただ旅人に泊まらせるだけではなく、地域的に連携することや、優しい思いやりで現代人の疲れを解消させたりすることもその役目だということを知った。

###### ● 帝京大学2年 広瀬彩愛

インターンシップを終えて、旅館と宿泊事業などの現状を生で感じる事ができるとも良い経験になった。その体験の中で、今までの自分が考えていた日本の旅館の印象と大きな違いを感じた。歴史ある旅館は、お料理や入浴などの時間が決まっていて、礼儀や作法みたいなものが厳しいという想像があった。しかし、私が体験させていただいた「越後湯沢HATAGO井仙」では、想像していた日本の旅館とは違った。豪華な料理や素晴らしい景観の温泉な

どを旅館の売りにするのではなく、その宿で過ごす自由な時間を提供する空間を作ることを趣旨としているという発想に心が動かされた。

初日、井仙さんが開催してくれたスタッフとの交流会のお話で、強く印象に残ったのは「隣の宿のお客さまも私のお客さま」という言葉である。隣のお客さまが次の滞在でこちらに泊まってくれるかもしれない。他の宿で悪いイメージだともう訪れてくれなくなってしまうかもしれない。そこで、地域全体が輪を持って協力し合うことが大切ということにたどり着く。井仙の宿を気に入ってくれば、駅中にある多店舗に足を運んでくれ、次は他の旅館にも泊まってみようという気持ちにもなる。そのように他の旅館とも連携を取ることによってその宿が、地域が、ブランドとなり生き残っていくことができる。他にも3つの旅館と連携して行っている雪国観光圏の活動も驚いた。なぜ他の旅館と協力し合うのだろうかという疑問に思った。しかし、3軒がそろることによって安定し、地域全体にブランドとして広がるのではないかという考えに人とのつながりの大切さを感じた。

このインターンシップで、大きく分けると「企業経営」と「地域活動の関係」を学ぶことができたと思う。今までは、教材や講座でしか学ぶことができなかったため、このように経営をしている方から直接現場を見て体験させていただき、素晴らしい経験となった。

#### ● 東海大学1年 上川駿

インターンを通して、旅館と言うものはお客様を大切にすると同時に、従業員、地域全体の事も考えて、動いているのだと私は感じた。以前は、メディアから流される情報から、女将や旦那が一人引っ張って従業員に指図すると考えていたが、実際の現場では、従業員は自発的に業務に取り組み、更には、一つの業務だけではなく、幾つかの業務の掛け持ちをしていた。これは、従業員が自発的に取り組む事で、責任を同時に持たせる。このことは、従業員も旅館の大事な担い手の一人であると認識し、やりがいを持って業務に就くことができる。現に、従業員のみなさんの目は非常にいきいきとしたものだった。

自分が配属された井仙は、新潟で収穫された無農薬の食材を使った料理をお客様に提供している。この事は、大手スーパーが格安で食材を渡さなければならない農家さんを助けている。旅館との安定した取引は農家に、お金と同時に、価格競争という不安を和らげ、飼育や生産に集中することが出来る。それにより、旅館側もおいしい食材を手にすることができる、ウインウィンが成り立つ。

そのほかにも、旅館同士が手をつなぎ、地域の伝統や環境を守りつつ、観光客を招致しようとする、雪国観光圏の団体もある。

次に述べるのは、旅館の経営面について。時代が変わるにつれ、人々のニーズも変わる。具体的には、井仙の収入のうち、宿泊費が三割で、それよりもレストラン等の食事系の収入が多いそうだ。なぜ食事の方が多いのか。そこには、手ごろさや利便性があると考えられる。例えば、一泊するより、一食した方が値段的には安いし、駅の中に店を構えると、宿泊客のみでなく、会社員などの幅広いひとに利用していただける。もしかしたら、その料理が美味しいとなれば、リピーターが増え、井仙の旅館に宿泊する人が増えるかもしれない。そうなれば、生産者側にも利潤が回り、旅館のみでなく、地域全体が活性化するだろう。

次に私が考える旅館の課題は、新たな顧客層を作るのかどうかである。五日間の中で、どのようなお客様がいるのか見ていたが、カップル、家族連れ、おじいちゃん、おばあちゃんであった。ここで言う新たな客層は若い人たちである。若者をターゲットにすることの利点は、情報をネットで広め、長期的なリピーターとして計算できる事。一方、不利な点は若い人が来る事で、旅館の雰囲気は損なわれ、静かな旅館を求めていたお客様が減る点である。私個人の意見では、若者に旅館を訪れて欲しい。なぜなら、旅館に行く事でしか感じとれない良さがある。私はこの五日間を通して、ぜひもう一度行って、美味しい料理を食べたいと感じた。その事から若者にも、改めて訪れて欲しいと思う。

● 東海大学3年 遠藤優弥

今回のインターンシップを通して、今日の旅館の新しい取り組みを直接肌で感じる事ができた。以前の旅館のイメージは、賃金が安く、労働に見合った成果が得られない。そして、メディア等が旅館で働くこと＝厳しいなどの負のイメージを若者に植え付けているという印象があった。しかし、今回そのイメージが180度変わった。「越後湯沢HATAGO井仙」は何よりもその宿で過ごすお客様の自由な時間、空間を提供するためのおもてなしを第一に考えている旅館であることに感動した。「人に尽くし、己を磨き、共に伸びる」という経営理念のもと、従業員の方々は日々働いている。井仙の井口社長がおっしゃった「お客様に感動するサービスを与えるためには、スタッフがその感動よりもさらに感動を得られなければならない。そのためにスタッフは常に成長している。」という言葉通りのことを、従業員の方々は体現している。布団敷き一つにしてもお客様が良い気持ちでいられるようにシーツの皺一つない状態にすること、料理の提供にしてもお客様がお料理に満足してもらえるように、お料理一つ一つの生産地や美味しくいただけるための説明を添えること、お出迎えやお見送りにしても「HATAGO井仙」でお客様の自由な時間、空間を提供するための初めと終わりを担う行動であるので最も重要であり、最高の笑顔でおもてなしを行うこと、その一つ一つの行動に最高のおもてなしを行っている従業員の方々の姿に私はとても感動した。そして、この仕事に生きがいを持って取り組んでいる姿はとてもすばらしいと思ったと同時に、この旅館の姿を多くの人に広めていきたいと思った。

今回のプロジェクトで、今日の旅館のスタイルや、最高のおもてなしと真の地域活性化の在り方について詳しく知ることができました。以上のことは現場で実際に働いてみないと得られない経験でした。とても貴重な体験をさせていただき誠にありがとうございました。

2. ひなの宿 ちとせ

● 立教大学3年 藤野 里帆

観光の現場を知るには、大学での学問的な講義を受けているだけでは不十分だ。観光業についてより深く知るには、そこへ行って働いてみるが一番ではないかと思い、今回イン

ターンシップに参加させて頂いた。若旦那の仕事を間近で見ながらの体験は、まさに現場を学んでいるという実感があった。

今回参加したことをきっかけに、旅館に対するマイナスイメージが払拭され、興味が増したことも大きな収穫だった。受け入れ先の5つの旅館のことを知ったとき、地域の味わいを活かした個性的な旅館が日本にたくさんあることに、単純に驚いた。

私は今までの旅行経験が原因で、旅館はどこも同じような部屋、同じような懐石料理が出される場所だと誤解していた。もちろん今でも、そのように古いイメージ通りの旅館はたくさんあるのだろう。しかし、今回受け入れ先となった5つの旅館では、それぞれにその土地ならではのモノを、背伸びせず、本来の良さを引き出す形で提供している。そこにあるものの良さをそのまま活かすからこそ、他の旅館との違いが出せる。働きながらお客様と会話する場面があったが、お客様もそういった思いに共感し、「そこでなければだめな理由」を見出していらっしゃるように見受けられた。旅館が、地域の文化や食を受け継ぎ、保存する場所になっていた。

旅館の経営、さらに広げて観光振興には、シーズ・ニーズ・地域性、これら三点のバランスと、情報発信の工夫が大切だと、お世話になった「ひなの宿ちとせ」若旦那から教えて頂いた。その意識に基づいて作られた現場を見ると、お客様の満足度がとても高いようだ。本当にそうだと納得した。

5日間あっという間に過ぎてしまったが、雪国観光圏の方々の取り組みを見て、旅館の若旦那の思いを聞いて、大学では得られないたくさんのことを吸収できたと思う。とても充実したインターンシップだった。

受け入れにご協力くださった旅館の皆様、本プロジェクトを立ち上げた全旅連青年部の皆様、ありがとうございました。

#### ● 立教大学3年 川瀬 寿子

私がこのプロジェクトに参加した主な理由は、日本が誇れるおもてなしを学びたいと思ったからであったが、今回のインターンシップで学べたことはおもてなしだけではなく、「旅館が地域を動かす」という言葉の意味そのものであり、仕事としての旅館のイメージが変わったことが私にとって一番の学びになった。

松之山温泉の旅館は、ただ宿泊施設の役割を担っているだけではなく、地域の産業を活性化させる役割も担っている。例えば、ちとせで提供される食事は全て地元の食材を使っており、旅館が地元の食材を仕入れることで地元の農業の維持につながる。観光客の目を引く棚田の風景も、農業を維持する力が地域にないと将来継続することのできないということもあり、農業と観光は密接な関係にあると気づいた旅館では、旅館が地産地消の料理を提供することで農業を活性化させるという理念を持っているのだ。

また、松之山地域は日本一の豪雪地帯であるため、トンネルなどが整備される前までの冬では地域は孤立状態になった。そのおかげで、この地域にしかない郷土料理や越冬料理などの食文化として残った。しかし、地元の人々はこの食文化を恥じらい、外の人に提供するこ

とを誇りに思わなかった。そうではなく、地元の文化に自信を持っていいのだということを地元の人にも伝え、観光客にもここにしかないものを伝えたいと思って事業にすることができたのが、旅館である。

私が今回お世話になったひなの宿ちとせの若旦那さんは積極的に松之山温泉合同会社まんまという旅行会社を作り、地域の着地型旅行を発信する場を統一化し、地域の観光産業に率先して取り組んでいる。また地域の魅力をそのまま伝えたいという思いを持つ雪国観光圏内の旅館と手を組み、manma and cafe ユキマツリという地元の人も気軽に和食を食べられる地産地消のカフェを経営している。manma and cafe も、ちとせと同じく「地域の食文化を食産業にする」という理念を持つ。

これらからわかるように、旅館が地域の産業を活性化させるためにアクションを常に起こし、これらの行動の積み重ねが地域を動かすことにつながることを学んだ。これらの理念を旅館、また若旦那さんが持っているとはこのプロジェクトに参加する前では考えてもいなかったことであり、参加しなければわからなかったであろう。

これからの日本の地域の力は、私たちがどう考えて動くかにかかっていると考えていた私には、今回この地域で地域を活かしている旅館の理念、仕事を学べたことはとても有意義であり、さらに旅館で働くことにも興味を持ち始めるきっかけにもなった。

このプロジェクトに参加できたことを、あたたかく迎えてくれ、情熱をもって私たちを指導してくださった旅館の皆様、全旅連青年部の皆様に心から感謝したいと思います。

#### ● 東海大学1年 草柳 真璃

今回のインターンシップに参加してみて旅館のイメージは以前とガラッと変わった。実を言うと“旅館＝おもてなし”としか考えていなかった私は“おもてなしの心”を学ぼうとこのインターンシップに臨んだ。もちろんお客様へのおもてなしも学べた。しかし、それ以上に地域の方々と一体になって地元を愛する心の温かさの印象が強かったように感じる。

実際に地域が活性化した現場を見て、大学の講義だけでは学ぶことのできない経験ができたと感じた。初日に若旦那が「旅館が動けば地域は変わる」とおっしゃったことをなんとなくとしか受け止めていなかったが、5日間“密着”させていただいて自分の中で納得し、きちんと理解できたのではないかと考えている。また、地域の防災訓練や慰労会にも参加させていただき、地域の方々とお話できるような貴重な機会を設けていただき本当にありがたく思っている。昔の、それも雪国のお話は私にとって想像もつかないような世界で聞いていてとても楽しかったし、何より皆さん地元が大好きなのだ実感した。私の地元と重ねてみても自信を持って誰かを招待できるようなどころではないように引け目を感じている。私は将来地元の葉山町の活性化の中心になりたい、というわけではないが、常に前に進もうとする若旦那のチャレンジ精神を目の当たりにして、葉山町、このままではまずいのでは？と思うと同時に私自身も常に前を向いて、良い意味で変わり続けられたらどんどん成長できるだろうと思った。

この5日間は旅館、観光、地域、そして大げさかもしれないが私のちっぽけだった人生観までも問いただせる充実した5日間だった。今回学んだことを心に留めて、これからも様々な視点から観光を学び、もっともっと自分の視野を広げていきたいと思っている。

このような機会を設けていただき本当にありがとうございました。

● 立教大学1年 鈴木 沙耶佳

今回のインターンシップは私にとって初めてのインターンシップであり、私がインターンに対して持っていたイメージとは180度異なっていたため、非常に驚かされた。

私は通常インターンシップとは実地業務が中心であり、その上で会社の取り組みや理念を掘り下げて知る機会を持つというものであると考えており、インターンの人材は半ばよい労働力として扱われることも多いという印象を受けていた。しかし今回ちとせ様のもとで行ったインターンシップは、業務よりもセミナーや温泉街、そして周辺地域を振興させる取り組みを知るという側面のほうがメインであったといえる。実際にセミナーに参加することや、ひなの宿ちとせ様、雪の国の宿高半様、越後湯沢HATAGO井仙様の共同で運営を行うmanma and caféに足を運び、お話を伺いながら料理をいただくことで、五感を使いながら活動に触れることができたので印象深いものとなった。

旅館業は近年旅行者数の減少や格安ホテルに顧客を奪われることで景気は決して芳しいものとは言えず、現在の状況を打開したいけれどもお客様を待つしかないという受け身をとるしかないなどのイメージを持っていた。しかし、現地に足を運び、旅館の若旦那・若女将の活動を目の当たりにすることで、まだまだ伸びしろがあり期待のできる業界だと認識が変わった。

ちとせ様の説明の中で、現在の状況にまで自体を進めるということは決して簡単なことではなく、絶え間ない努力が必要であり、どこの温泉旅館にも実現可能なことではないということが伺い知れた。千歳様と他の温泉旅館様の活動は周辺地域の住民の方々との強い関係が成り立っているからこそ実現できるものである。そのために千歳様はmanma and caféの材料の発注を共同で行うなどの努力をしている。地域との密接な関係は一朝一夕で成り立つものではなく、さらに協力者が共通の目的を理解し、賛同しなければならないという大きな壁がある。このことが何よりも他の温泉街や旅館が実現できない強みであると考えた。しかしこれらの活動を知ること自分たちの改善点をより明確にすることのできる旅館はあり、千歳様の活動は旅館業を動かす画期的な活動に発展を続けると感じた。今回のインターンシップを通じて得た旅館業への印象や姿勢を、より多くの人々、特に同年代に発信するよう心がけたいと思う。

3. 雪国の宿 高半

● 東海大学 観光学部 1年 高松桃子

今回のインターンシップは若旦那・若女将に密着ということだったが、私が密着させていた

だいていた高半様で若旦那、若女将のお二人の話を聞く機会があった。お二人とも、また従業員のみなさんもわずか5日間しかいない私たちに対して、家族のように接して下さり、とても暖かい旅館だと感じた。また、若旦那は「旅館はただ、おもてなしをしていけばいい」ということではないことを教えて下さった。もちろん、おもてなしも大切だが、おもてなしは技術の問題なので5日間では学べることも少ないということを知った。お客様の目に見えるおもてなしの一方で、地域との関わりがとても重要であることを知った。高半様、井仙様、ちとせ様は「雪国観光圏」というものを立ち上げており、その土地の食材を使って、“A級グルメ”として提供していた。安心、安全、そして永久に続いて行くようにという願いをこめて、“A級グルメ”と呼んでいるそうだ。今、集客が厳しくなっている湯沢の地では地域、および周りの旅館との連携が欠かせないものであることを学んだ。自分の旅館が収益を得ているだけでは、地域の活性化には繋がらない。最近では、外国人(特に韓国人)の観光客が増えているそうだ。そのためには駅に着いたときに、外国人観光客がもっとわかりやすい標識を表示しておくべきだという話があった。東京や神奈川では、日本語の下に英語、中国語、韓国語の表示があるが、越後湯沢駅の表示は日本語と英語だけだった。もちろん、日本語や英語が読める人ばかりならばいいが、自分の国の言葉しか読めない人たちはホームに着いた瞬間に迷子になってしまう。日本だけでなく、世界から集客したいのならば、そのようなところにも気を配るべきだと学んだ。

私が、今回一番に学びたいと思っていたのは「おもてなし」だったが、仕事をする際の心持や、地域活性の方法なども学ぶことができたので、これからの勉強にも生かしていきたいと思った。

● 立教大学1年 氏名 前田美德

勇気を出して参加を決意したこのプログラム。初めは取材やプラン作成への不安でいっぱいだったが、実際は予想以上に充実していて、若旦那密着という名の通りの5日間だった。私がお世話になったのは、雪国の宿 高半様である。若旦那が地域の旅館と連携して運営している「雪国食文化研究所」の勉強会では、地元の良さをいかに発信していくかという具体的な取り組みを見て・聞いて・食べて体験し、着地型旅行で人々を呼び寄せることの難しさなども学んだ。また、朝食配膳のお手伝いやお風呂掃除の見学・体験をさせて頂いたことで、若旦那・若女将をはじめ高半の皆様の普段の業務を垣間見ることが出来た。中には若旦那にくっついて、丸一日かけて観光会議・総会に参加させて頂いた日もあった。旅館同士の「横のつながり」がはっきりと見え、旅館が地域観光にどのような形で影響を及ぼしているのかを目の当たりにした。その後の懇親会では初めての会席料理・お酌など、緊張の連続だったが、貴重で素晴らしい人生経験をさせて頂いた。最終日のプラン発表では『全旅連青年部賞』を頂き、お世話になった高半の方々に少しでも恩返しが出来て良かったと思う。

私はこのインターンシップを通して、観光を取り巻く様々な立場から見た旅館のあり方を学んだ。以前は旅館が国を変えるなんて全く想像出来なかったが、地域を活性化させようとする雪国観光圏の勢い溢れる取り組みを見てきて、日本の観光力がまさに地方に秘められていることを実感した。今回学んだことを生かし、将来観光業に少しでも貢献できればと思っている。

このような機会を与えてくださった全旅連・学観連の皆様、並びにお世話になった若旦那・若女将の皆様、本当にありがとうございました。高半様にはもう一度、次は家族を連れてお伺いしたいです。

● 文教大学 国際学部 1年 中村友紀子

今回のインターンシップでは業務だけでなく、いろいろな会議を見学させていただいたり若旦那のお話をお聞きしたりする機会が多くあり、5日間という短い間だったが、多くのことを学ぶことが出来た。なかでも、雪国観光圏のお話はとても印象に残っている。「自分たちの旅館にお客様をたくさん呼び込む」という考え方ではなく、集客的な「雪国観光圏」というまとまりにすることに驚いた。本来ならライバルである他の旅館と手を結び、同じ事業を行うことは難しいと思う。しかし若旦那の高橋様は「連携」がキーワードだとおっしゃっていた。例えば旅館名の「高半」、地域の名称である「魚沼市」「湯沢町」などという言葉は、知っている人は少ないかもしれない。しかし「雪国」なら、有名な小説のタイトルでもあるため、ある程度の知名度はある。連携することでより多くのお客様が来てくださり、また地域の魅力を高めることにも繋がるということを学んだ。

またお風呂掃除をさせていただいたのもいい経験である。私は高橋様のお風呂掃除に対する考え方が素晴らしいと思った。普通は浴槽に髪の毛などがあつたら、「汚れているなあ。汚いなあ。」と思ってしまうが、「お客様はこんなにもうちのお風呂できれいになってくださったのだ。」と感謝の気持ちでお掃除をされているようで、見えないところでもお客様のことを考えている姿はとてもかっこよかった。これもおもてなしの一部ではないかと思った。

今回は一日目のお客様体験から始まり、配膳やお風呂掃除を通して旅館の裏側を知ることにも出来たし、会議では地域とどのように関わっているのかを知ることができ、いろいろな視点から「旅館」というものを見ることが出来た。私は長野県出身で、県内にはたくさん温泉地があるため、この雪国観光圏の取り組みと比較してみたいと思う。

● 帝京大学 経済学部 3年 加藤 友里

“おもてなし”を提供することが主な旅館の仕事だと思っていた。休みがほとんどなく、毎日同じ作業を繰り返し、従業員として働く上で良い意味でも悪い意味でも堅いというのが参加する前の正直なイメージだった。しかし、実際はそうではないと今回のインターンシップを通して学んだ。

高橋様が定期的に出席している「企画宣言・スキー観光活性化・インバウンド誘致 三委員会」や「湯沢温泉旅館商業共同組合総会」を見学させていただき、総会の懇親会にもご一緒させていただいた。ここでは、普通なら会えないような方たちにお会いし、話を伺うことが出来た。インターンシップに参加し、高半様に出会い、この出会いが更に広がっていき、改めて「一期一会」のすごさを感じた。自分から話しかけていく勇気を持つことで、トップに立つたくさんの方たちと名刺交換をし、お話を伺うことも出来た。そこで、旅館のおもてなしを学びたいと

思い参加した私に、皆様の考える“おもてなし”を伺ってきた。

数人にお話を伺うと皆様が考えている“おもてなし”は同じものであった。「お客様に対しておもてなしの心得などは考えなくていい、基礎は仕事をしている内に自然と身に付くもの。大切なことは、“お客様を自分の身近な人・大切な人と考え、接する”こと。それは、なによりも最高の“おもてなし”になる」ということだ。自分の身近な人・大切な人に対しては皆、無条件で相手のことを思い、接する。それと同じことをすれば良くて、いかにお客様のことを大切な人だと考え、思い、行動するかが重要なのだ。この話を聞いて、私はとても納得させられた。今まで、“おもてなし”は素晴らしい、自分も“おもてなし”を学び実践したいと考え、ノウハウばかり気にしていたからである。でも、それは違うと気付くことが出来た。実際に、高半で働いていた従業員の皆様はお客様と一線を引き接するというより、お客様に一步步み寄り接しているように感じた。お話を伺い、実勢にその現場を見ることでより“おもてなし”の奥深さを学ぶことが出来た。

今回このような機会を作っていただきました全旅連青年部の皆様、受け入れ施設の皆様本当にありがとうございました。

#### 4. 別邸 仙寿庵

##### ● 立教大学3年 上之原克哉

私はこのインターンシップに参加する以前は、旅館に対するイメージが漠然としたものだったため興味を持ち、そこでおもてなしの心やホスピタリティなどを実践的に学びたいと思い参加を志望した。心地よさや空気感といった目に見えないものをどのように提供し、また、そこに自分たちがどのように関わることができるのかを期待していた。

実際に体験してみると、細やかな気配りや工夫がかなり多く凝らされている事がわかり、新鮮な発見になった。例えば、水差しの置き方や鉛筆の向きまで、どのような配置をすればお客様が不便なく快適に過ごせるか考えている点等は、大変勉強になった。相手の気持ちを先読みするだけでなく、気がつかない所からの気遣いを徹底することは、ホスピタリティ業界だけでなく、様々な事柄に通ずるものがあると思った。

旅館と地域の繋がりを大切にしているという観点からは、お話の中で色々と学ぶこともできたのだが、実際にその場を見学し、どのような活動が行われているのかを知りたいとも思っていたため、館内から出ることなく終えたのは、少し残念であった。ただ、「別邸仙寿庵」という高級旅館のおもてなしに長い期間つかれる事が出来たのは、貴重でありたいと思っている。

プラン作成にあたっては、事前から準備をしていたこともあり、リクルート賞を頂けて本当に嬉しく思った。一日の業務が長い中で時間をあまり取れず、毎日、朝方まで頑張った成果が出た。プランについて若旦那の久保様をはじめ、従業員の方にお話を伺った際には非常に丁寧に対応して下さい、更にはインターンシップ事後も、作成したプランを、じゃらん掲載に向けて本格的に尽力して下さいと、感謝の気持ちで一杯である。

今回のインターンシップは、以上のような体験をさせていただいた上、テレビ番組の出演機会を与えて下さるなど、自身の成長に大きく繋がるものでした。大変満足しております。

● 立教大学1年 鈴木 隆信

このインターンシップに参加して、実にたくさんのことを学んだ。まず開会式の際に行われた村橋様のセミナーは、観光についてあまり学んでいない自分にとってとてもためになるものであった。このセミナーによって情報発信の重要性を学び、観光学部生はマーケティング力が乏しいと言われているので、もっとマーケティングを学んでいこうと思った。午後には旅館に移動した。仙寿庵は非常に広い敷地を有しており、本館に達するまでドキドキするような工夫がなされていた。非常に美しい造りで、圧倒された。到着後はお客としてもてなして頂いた。その後、業務が始まり、まずは布団敷きを行った。布団敷きであってもお客様のことを考えると出来ることがたくさんあるのを学んだ。普通にしていたら気づくことのないことをたくさん教えていただいた。二日目以降はお見送りやお出迎え、宿周辺の掃除など本格的な業務を体験させていただいた。高級旅館であるため接客態度に気を付けて臨んだ。お客様と実際に触れ合いさせていただいたことは本当にいい体験になった。掃除では、きれいな景観を維持し、お客様に満足していただけるようにと考えることでより集中して取り組むことが出来た。また、従業員の方々は優しい方ばかりで楽しく仕事が出来た。お客様を考える姿勢と、遊び心をもった旅館づくりには感動した。

想像していたものと違う点などが見つかり、実のある四泊五日となった。旅館業界への就職はそこまで考えていなかったが、このインターンシップに参加して再考してみようと思った。

受け入れ先の方々、このような機会を与えてくださった方々ありがとうございました。

● 帝京大学2年 齋藤 梨佐

仙寿庵様には、何十回と宿泊している顧客が多く、なかには100回以上もの宿泊経験がある顧客もいた。お客様アンケートを拝見したところ、顧客に選ばれる理由には、全室に掛流しの露天風呂があることが関与していた。また、前回に使用したデザインのグラスや箸置きは使用しない、外の涼風や川の音を感じてもらうために食事処の窓を少し開けておくといった、顧客を飽きさせない細かな気遣いがあることも選定の理由であった。加えて、25000坪を有する敷地内には、虫が生息する池や谷川を臨みながら瞑想にふけることができる場所、自然の気を感じてもらうために敢えて離れに造られた図書室等がある。これらによって形成された非日常空間が、顧客に魅力を与えているのではないかと考える。

群馬県みなかみ町には、食・温泉・アクティビティ(スキー・ラフティング・バンジー・ジャンプ等)があるという点では香港に似ており、中国人に好かれる条件が揃っている。しかし、ショッピングを楽しめる所が少ないという欠点がある。そこで、外部から店を誘致して商店街を活性化しようと努力している。ところが、昔から地元で商売をしてきた人々のなかには反感を持つ人もいる。

観光客を獲得することのみについて考え、環境を破壊する結果を招かぬよう、地元住民と観光客が共に自然環境を守っていけるような取り組みが必要であると考え。例えば、仙寿

庵で既に販売している記念日を祝うプランに、植樹をしてもらうという内容を加えることを提案する。私自身、昨年度に大学が主催した「東日本大震災に学ぶ」特別教育プログラムに参加し、被災地に菜の花を植えたことで、この地を必ずまた訪れようと思った。訪れた証を残しておくことで、観光客がまた来たいと思う要因にもなると考える。

豊かな自然をそのまま維持し、雪国観光圏が理想のリゾート地、あわよくば、理想の故郷として発展していくことに期待する。

● 帝京大学 3年 徳武 希和子

今回、このインターンシップに参加し、旅館のイメージが変わった。参加以前は歴史があり、伝統を守るお堅いイメージだった。しかし、インターンシップに参加して、伝統を守りつつ、様々な仕組みでお客様を満足させる究極のおもてなしを目の当たりにし、おもてなしの深さに感激した。

インターンシップ中は、実際に従業員の方々に付かせていただき、配膳の手伝いやお部屋のアメニティ補充など、様々な業務を経験させていただいた。従業員それぞれお客様に対する想いがあり、それを強く感じたのが、食事の配膳の時だ。出来立てのお食事をお客様にすぐ提供したい気持ちが強く、調理場はまさに戦場であった。同時に3件のお客様を掛け持つことも多く、常に走っていた印象が強かった。いくら忙しくても、お客様の食事の進み具合や表情、会話から様々なことを読み取り、柔軟に対応している従業員に「さすが仙寿庵さんね」とお客様は口々におっしゃっていた。

また、それ以外にも、先が見えないような設計や、一度使用したグラスや箸置きは使用しない、アメニティの置き方など、お客様を飽きさせないような細やかな配慮もされていた。普段は気が付かない場所にまで細心の注意を怠らない従業員の方一人一人にプライドを感じた。そして何より心から楽しんで仕事をし、従業員同士もお客様として接し、感謝の気持ちを忘れない点でチームワークも素晴らしく、私も将来このような職場で働けたらなと思った。

さらに、仙寿庵の良さを生かし、実現性のあるプラン作成は、決して容易ではなかったが、リクルート賞を受賞することができ、とても光栄に思う。この4泊5日は私にとって、自分自身を成長することができ、視野をさらに広げることが出来た。

このインターンシップにご尽力くださった皆様には大変感謝しております。本当にありがとうございました。

5. 蛍雪の宿 尚文

● 立教大学1年 高島秀宣

私は、このインターンシップに参加するまで旅館業についてあまりよく知らなかった。しかし、実際に体験させてもらい、お客様に対する「おもてなし」、食材の命をいただくことの大切さ、観光客ではなく運営側としての視点など旅館に関する事だけでなく、将来的にも役立つ事をたくさん学ぶことが出来た。期待と緊張で胸が膨らむ一日目は、企業の方に講演会をしてい

ただき、プラン作りの参考になる貴重な話を聞いた。宿の方はとても優しく、一日目は休みにして下さり、宿泊した民宿の方も優しく、地方の方の優しさに触れられた良い機会だった。二日目以降の業務では、夕食の準備、配膳、野菜の収穫、お客様のお見送りといった普段できないことを経験出来た。特に、接客業を学びたかった私としては旅館という、海外からの評価が高い「おもてなし」の精神に触れられたことがとても嬉しかったし、そのことは今の、接客業を学びたいという気持ちをより強くしてくれた出来事であった。他にも、旅館とはそれ単体で経営しているというイメージが崩れ、地域の方との結びつきを重視しているということも強く感じられた。親戚であれ、知り合いであれ、宿泊業がその地域を盛り上げることが地域活性化につながるのだということを実感出来た。また、あまり親しくないメンバーとのプラン作成もある意味では貴重な経験なのかもしれない。なぜなら、五日間という短い期間で売れるプランを作らなければならないのは四人が結束しなければ不可能だからだ。

最後に、私が一番強く感じたのは、自分が「変わった」ことである。このインターンシップに参加して、食材、お客様への思いの強さを感じ私も、自分にできることから他者への思いやりを尊重しようと思う。また、プランの作成、発表を通し上級生の能力の高さに驚き、近いうちにあのように、他人から尊敬され、必要とされる存在になりたいなと強く思った。

#### ● 立教大学1年 大川周良

私が、このインターンに参加した理由の一つは、地元群馬の水上温泉を旅館側の視点から見てみたかったということである。もう一つは、部屋数の少ない旅館のおもてなしを見たかったということである。インターンに参加する前の旅館の印象は、いつも慌ただしく、休んでいる暇がないようなところというイメージがあった。しかし、参加してみて、旅館の部屋数が少ないという点もあるかもしれないが、少ないなりにお客様との距離が近く、細かなところまでお客様に配慮していることが学べた。

さらに、細かなマニュアルや経営理念がないことで、自然な対応やおもてなしができることが、実際に業務を体験することで実感できた。特に、チェックインをしたお客様を部屋へと案内する仕事は、覚えることが多く、大変ではあったが、その分やり終えた後の達成感は、大きいものであった。

私が、このインターンで学んだ旅館の重要なことは二つあった。まず一つは、旅館は地域の顔であり、地域との関係を重視していかなければ、成り立たないということである。二日目に農家を回って、尚文さんが出している野菜がどのように栽培されているのを見た。ほとんどの野菜は、尚文さんの裏の畑で採れたものを提供しているが、足りないものは、農家に頼まなくてはならない。こうした時に見られたのが、昔ながらの物々交換であった。農家は、尚文さんに野菜を提供し、尚文さんは、イノシシの肉をあげる約束を交わしていた。昔ながらの信頼が、おいしい料理を提供する源となっているのだとわかった。もう一つは、尚文さんには、多くのリピーターのお客様が来ており、社長さんが言っていた、「お客様の家族の歴史の中に旅館がある」という言葉に感動した。

このインターンでは、旅館のことだけではなく、旅館を取り巻く環境や地域とのかかわりなど、非常に視野の広がる体験であった。

● 桜美林大学2年 林日奈子

旅館とは日本文化や伝統を残しつつ、多種多様となるお客様のニーズや、トレンドも取り入れた「日本のおもてなし」の場なのではないかと思う。以前、海外の方と話したとき「I stayed at a RYOKAN」と言われたことがある。その時は「RYOKAN」＝「旅館」と一瞬分らず、戸惑ったことを覚えている。彼女は、日本と言えば旅館といったイメージがあり、旅館に泊まった時の思い出は忘れられないと言っていた。海外からも高い評価を得る、旅館でのおもてなしはどういった仕事内容なのか、実際に現場を見たいと考え今回参加した。

「蛍雪の宿 尚文」は趣の違う7室・地域との結びつき・食にそれぞれこだわり、マニュアルがないからこそ出来るおもてなし、家族経営ならではのチームワークの良さを感じた。そういった強みを活かし、他の宿泊施設と差別化しているのだと思った。部屋数が少ないからこそ、お客様一人一人とのコミュニケーションが増え、暖かみを感じる旅館であった。私はアルバイト経験もなく接客は初めてでしたが、優しくご指導してくださり、実際に接客させてもらい大変貴重な経験となった。チェックイン時のお茶菓子や夕食のメニューを説明しながら出すのは難しかったが、ただ出すだけでなく説明も加えることでお客様とのコミュニケーションをとり、尚文のおもてなしが始まっているのだと感じた。

また、「とる物は採る・捕る。作れる物は作る。」といった食に対するこだわりには驚いた。普段スーパーで買い物をする際、生産者や生産国・県について特に気にかけていなかったが、尚文では地域の食材を使い「虫が食べるほど美味しい野菜」つまり、ありのままの美味しさを伝えているのだと思う。旅館の業務だけでなく「食に対するありがたみ」をも学んだ。旅館の業務だけでなく、バックグラウンドを見せていただいたからこそ、どのようにしておもてなしがなされているか学ぶことが出来た。

● 立教大学3年 柳沢 実紀

「学校の授業で教えてないことを教えたい」という尚文・阿部社長の言葉通り、今回のインターンを通して私はかなり多くの実地体験をさせて頂いた。初日には尚文に野菜や牛乳を提供している農家・酪農家さんへお邪魔した。また二日目には捕まえたばかりのイノシシに直面し、三日目にはそのイノシシの解体現場にも立ち会うことが出来た。どれも私にとって初めてのことでとにかく新鮮であった。野菜をいじる農家の方の笑顔やイノシシの皮を剥ぐ手つき、またそれを解説する社長弟さんの言葉。大学で座って講義を受けたり、参考文献を読んだりするだけでは中々掴みにくい本音や素の表情を捕えることができたと思っている。

また尚文の食へのこだわりに関して「どうしてここまで群馬県内産にこだわるか」という話を聞いて、観光と地域の深いつながりを感じ取ることが出来た。尚文では、わざわざ料理に使うための水を車で汲みに出かけている。なぜか。どうしてそこまでしてこだわるのか。当然「その方が美味しいから」という理由が考えられる。一見非効率的に思えるその食へのこだわりには「お客様へ地域をプロデュースする」という役割も兼ねているのではないかと思った。旅館は

「お客様と関わる場」だけでなく「お客様と地域を繋ぐ場」でもある。そして尚文は特に「食」を通して、その活動を行っているのではないか。ただ単に旅館内の業務を手伝わせて頂くだけでは、きっと気づかなかっただろうと思う。旅館の外で地域を見学し、そして旅館の中でお客様のおもてなしをする。その両方の業務を体験したからこそ気づけたことなのでしょう。

最近では色々な観光地が都内にアンテナショップを出店したり、駅の構内に観光ブースを設けたりして地域の宣伝活動をしている。もちろんそれらプッシュも重要だが、地域において旅館が担うプル活動も重要であるということを体感することが出来た。

## 5 総括

本共同プロジェクト報告書は、学生たちの活動の証を残すためということと、来年度以降のプロジェクトをより良いものにしていくために作成を致しました。また、学観連の活動を多くの人に知ってもらい、活動に参加する学生を増やすことも目的の一つです。

学観連として、昨年度のプロジェクでは、反省点が多かったので、今年度のプロジェクトは昨年以上のものを行う重要性を感じていました。旅館の方とのプロジェクトをしていくうえで、私たち執行部役員はもちろん、参加する学生にとっても昨年度にはない非常に貴重な経験をさせていただいたと感じています。他大学の学生と協力し合い、宿泊プランの提案を練ることによって、実際にインターンシップをしながらのプラン作りは想像以上に難しかったと身を持って感じました。4日間でプラン作成をすることは容易ではありませんでしたが、みんなで作り上げたプランを全旅連様、リクルート様、各施設の若旦那様に評価していただくことによって、今までにない達成感を得ることができました。また、NHK BS1「地球アゴラ」や新潟放送の密着取材が入り、若者が実際に旅館で働くことで旅館業のイメージが良い方向に変わっていく様子をより多くの人に伝えることが出来たと確信しています。

しかし、参加者への配布資料等の作成、参加者事前ミーティングの開催、全旅連様とのより密な連携がまだまだ至りませんでした。参加者アンケートを集計した結果では「満足」という回答を多数いただきましたが、依然として改良の余地が多くあるので、上記した反省点を吟味していく所存です。さらに、今後も旅館業を会員の皆様に知っていただく機会としてこのプロジェクトを継続させていくことを目標として続けていきます。

つたない報告書を最後まで読んで頂き、誠にありがとうございました。

### 【終わりに】

インターン実施にあたってお世話になりました、全旅連青年部の皆様、各受け入れ施設の若旦那様や従業員の皆様、開校式の講演をくださったオブリージュ・村橋様、リクルートの皆様、各報道関係者の皆様に、深く感謝申し上げます。

今後とも、日本学生観光連盟を宜しくお願い致します。

## 6 参考資料 参加者アンケート回答掲載

参加者の男女比 男性 30% 女性 70%

参加者の学年別 1年生 50% 2年生 20% 3年生 30%

旅館ということもあってか女性の参加者が多かった。

また、学年別で見ると、1年生が半数を占め、2年生の参加率の少なさを再確認した。

今年度はインターンシップに参加し、9割の人が満足と答えた。

理由として、「新たな発見があった」「リアルな現場が知れた」「新たな可能性に繋がった」などが挙げられたが、主に「若旦那と旅館に密着して学校では学べない旅館業を学ぶことが出来たから」という回答が多かった。

同じように来年の参加したい、または周りの人に薦めたいかという回答に9割が「はい」と回答した。実際に旅館のおもてなしに触れたことで、旅館業をよく知らない周りの人にも知ってほしいという気持ちがあるようだ。これは今年度のインターンシップが盛況に終わったことを示しているだろう。

参加前と参加後では、同じく9割が旅館に対するイメージが変わっている。

おもてなしはもちろん、地域を大切に思う心を持っていて、自らが動こうという気持ち、そして地域の人々が一体となって動くこと、人々の温かさを感じられたことで旅館の存在の大きさ・影響力・可能性を感じる事ができたからだ。

また、地域と旅館が日本を変えるという意味が若旦那や旅館に密着することによってよく理解でき、プラスのイメージへと変わった。

特に今回参加させていただいたすべての旅館で、柔軟な旅館も存在するというポジティブな点を見つける事ができ、仕事のやりがいを見ることができる好印象を持った。

今回のインターンシップに9割の参加者が「満足度が高い」「来年もまた参加したい」と回答した。これは全旅連青年部の皆様をはじめ、若旦那の皆様、旅館の皆様など多くの方の多大なるご協力のおかげだと感じた。今後も今回の良い点・反省点を生かし、さらにより良いものにしていきたい。

以上