

商品力アップ

「泊食明示」と「信州そば」がキーワードの「元気になれる宿」

〜バリアフリーや車坐コンサートが付加価値を生み「活力朝礼」で元気に〜

長野県・松本駅には東京・新宿から特急あ

す号で約2時間、そこから車で約15分に位置する「松本あさま温泉」は、都市近郊型温泉地の代表格です。その至便さから大賑わいした時代と比べ、現在は3分の1にまで観光客の入込みは落ち込んでいます。そうした温泉地の苦境打破に果敢に挑戦し街づくりを奔走するとともに、宿の大胆な改革を進め、館主自らそば打ち名人として腕を振るうお宿があります。「ホテル玉之湯」です。その改革のキーワードは「選べる」と「信州そば」、そして「元気」です。

「泊食明示」に果敢に挑戦 “選べるシステム”を推進

まず「ホテル玉之湯」の最大の特徴である「泊食明示」の宿泊システムをご紹介します。

改装を契機に2006年から本格的な「泊食明示」の宿泊スタイルに踏み切りました。

「お客様は豊富な海外旅行体験から、気ままに滞在する」ことに慣れています。1泊2食という融通性のない宿泊スタイルではこれからの時代に合わないのではないかと考え、宿の個性を明確にするため思い切って「泊食明示」に踏み切りました。当初は、食事しないお客様が増えるのではないかと不安もありましたが、欠食率はほとんどなく、むしろリピーター率が向上して安心しました」と山崎良弘社長。

その泊食明示料金システム（素泊まり料金+朝食代+夕食代）をお客様に分かりやすく理解いただくために絞った知恵の結果が次の「選べるシステム」です。
選べる15タイプの客室：改装では、思い切ってお部屋を「シングル」から「貴賓室」まで15タイプ作り、パンフレットやネットでは

とになります。

選べる3つのコース料理：料理は「標準料理コース」「ミニ料理コース」「料理長特選おまかせコース」の3つのコースが用意されています。ここで山崎社長は知恵を絞りました。食事だけのお客様と宿泊客との差別化です。例えば「標準料理コース」の場合、日帰り料金は8400円に対し、宿泊の場合は6300円。この2100円の差が、1泊2食のお値打ち感となっているのです。朝食代2100円をプラスすると、例えば「バリアフリー和風ツイン」に2名で宿泊した場合の1名の1泊2食料金は1万5750円となります。「ミニ料理コース」は、女性や年配の方に配慮し標準料理コースから2品少なくしたコースで、宿泊の場合3780円とリーズナブルな料金設定となっています。ちなみに「料理長特選おまかせコース」は1万1550円。

選べる3つの展望貸切風呂：宿泊客は「南天ノ湯」と「北天ノ湯」の2カ所が無料でバリアフリー対応の「はるの湯」は身障者は無料（健常者は1人800円）で利用できるのも「ホテル玉之湯」の大きな魅力です。こうした泊食明示システムで、平均宿泊単価は1万7000円をキープし、総消費額は2万1000円となっています。

ここで山崎社長のこだわりの一つが「収入の源泉である客室料金は絶対に下げない」ということ。パンフレットでもネットでも同じ宿泊料金を明示していることから、JTBとの料金交渉も毎年スムーズです。「旅行会社側の値引き交渉ですぐに宿泊料金を下げしてしまうのが宿泊業界の問題点であり、その防衛策としても泊食明示システムは有効です」とアドバイスします。

「信州そば切りの宿」として人気

さてここで、山崎社長自身が「自分の生き方まで大きく変えた」という出来事をご紹介します。きっかけは、いまも旅水連が特別事業として取り組んでいる「観光地の魅力づくり支援事業」に、「浅間温泉の魅力ある観光交流空間づくり事業」をテーマに応募し、05年から「信州そば」による温泉街の活性化」を旅水連の支援で3年間推進。その結果、山崎社長はスペインにまで信州そばの生産を広める「日本のそば大使」となり、08年の「第3回JTB文化交流賞」ではその体験を綴った文章で「文化交流体験最優秀賞」となり、「新春経営講演会」で表彰されました。

「信州の伝統・文化は何かと考えたとき、信州そばが浮かびました。支援事業をきっかけに、浅間温泉新そば祭り」を開催



「平日素泊まり料金」を明示しています。評価の高いバリアフリーの部屋は7室作りました。例えば「バリアフリー和風ツイン」の素泊まり料金は7350円（2名宿泊の場合）これに次に紹介する朝食・夕食代を加えるこ

そばを打つ山崎社長





南天ノ湯



ミニバイキングコーナー

「松本あさま温泉」に変えました。さらにかつてのそぞろ歩きできる温泉地の再生を目指し、ギャラリー&喫茶「翡翠」を玄関横に開設。館内から少しでも外に出る仕掛け作りをしています。

「松本あさま温泉」に昔の賑いを何とか取り戻したいと、信州そばをキーワードに様々に取り組んでいます。浅間温泉そば打ち倶楽部を結成して、地域のいろいろなイベントでそば打ちの実演をしたり、出展ブースを出して打ち立てのそばを提供したりして、そばの湯里、浅間温泉と呼ばれるような個性のある温泉地づくりに取り組んでいます」と語る山崎社長。

**地元産品へのこだわり
「活力朝礼」で自分を磨く！**

「それは打ち職人」としての山崎館主の姿は、毎夕見ることが出来ます。食事処「天の川」の夕食の最後に出てくるのが「館主手打ち信州そばきり」。そばの香りが高く腰があつて、何枚も食べたくなる絶品です。



山崎 良弘社長と圭子女将

温泉地の改名にも取り組みました。「浅間温泉」は、「浅間山の近くにある温泉地」との誤解が長く続いたため、「Bの温泉地表示を

ここで、120年続く「ホテル玉之湯」の五代目・圭子女将に登場いただきました。『ホテル玉之湯』のこだわりの一つが、地元産品へのこだわり。地元の無農薬野菜、酵素玄米を使い、食事処「天ノ川」のミニバイキングコーナーには、熱々の天ぷら、地元の漬物や果物が並べられ、自由に味わうことができます。「野沢菜、沢庵、梅などの漬物は、地元の漬物名人に届けていただいています。さらに漬物コンテストを開催して、漬物で町おこしすることが私の夢です。その思いが専らてか、女将発案で宿に隣接した場所に「つけ

もの喫茶」を開業しました。地元農家の手作り漬物と高級煎茶を楽しむことができます。まさに漬物がおいしい信州ならではの喫茶店で、「信州そば切りサービスセット」は大好評。常に明るく元気な良弘社長と圭子女将「温泉に入り、こだわりの料理を味わい、コンサートを聞き、参加して、お客様に元気になって帰っていただくことが「ホテル玉之湯」のコンセプトです」といっており、「ホテル玉之湯」のキャッチコピーも、これまでの「車坐コンサート、パリアフリーの宿」から08年に「元気になれるお宿」と変えました。

そうした「ホテル玉之湯」全体の元気の源となっているのが、1年前から始めた「活力朝礼」です。「とにかく大きな声を一人一人が朝礼で出し『職場の教養』という本の一節を輪読しています。自分を磨くことが大切であり、人材育成は経営者の重要な役目。『日本の宿』おもてなし検定初級試験」には、私や厨房スタッフも含め正社員23名全員が受験しました」と活力朝礼の効果力を説く館主です。



活力朝礼

**人気の「車坐コンサート」
お客様も一緒に歌い元気に**

午後8時45分、お客様が集まり「ホテル玉之湯」の「車坐コンサート」が始まります。年に320回以上開催されている人気イベントです。この日の出演は、フォークデュオの「雅&謙」。懐かしい響きの曲が披露されるなか、司会役・圭子女将の「ホセ・ルイス・ヤマサキ」の紹介の声とともに「アミーゴ」とギターを弾きながら登場する自称日系3世の

メキシコ人。館主・山崎良弘氏の華麗なる変身であります。「ある時はそば打ち名人、あるときはソングレロのメキシコ人」という館主は、伸びのあるテノールで「シエリトリンド」を披露、お客様を沸かせます。



車坐コンサート

お客様からこんなアンケートがありました。「旅館めぐりが大好きで、全国の名旅館を巡って20年以上になります。旅館に泊っていることも多いことは、経営者（主人や女将）がお客様に直接、話をし接している宿はごも繁盛しているということです。『ホテル玉之湯』は、女将さんが社会的な好感がもてましたし、ご主人が蕎麦をうつパフォーマンスまでされて、常にお客様の目線にそえる努力をされている姿を感じました。高齢者にも優しい宿づくりをされており、これからの時代にフィットした宿だと思います」

まさに、館主と女将が先頭に立つてお客様に「ホテル玉之湯」での滞在を楽しんで欲しいという気持ちで、ほぼ毎日開催される「車坐コンサート」に凝縮されているといえます。コンサートが終わって自宅に戻り、夕食をとるのは夜の11時半過ぎといえますから、その日々の継続的な努力には頭が下がります。

翌朝、食事処「天ノ川」に行くと、山崎館主は前夜の歌い手からそば打ち職人に姿を変え、お昼に来られるお客様のためそばを打っていました。そうした館主が率先する姿が従業員全体に伝わり、「元気になれる宿」として「ホテル玉之湯」はこれからも新規顧客、リピーターの心をとらえ続けます。

（本誌編集室・安井 宏次）