

飯山に講演に行ってきた

澤 功（澤の屋旅館主人）

※この記事は日観連機関誌の2007年7月号に掲載されました。

長野県の飯山に講演に行ってきました。翌日くつきり晴れ上がった飯山を観光協会の小泉さんに案内してもらいました。

ブナの森で、幹に耳をつけて木の音を聞き、唱歌「朧月夜」が生まれた菜の花畑から千曲川を眺め、阿弥陀堂でお祈りをして棚田を歩きました。

なべくら高原では、冬には三メートルの積雪があるとされてもなかなか想像できませんでした。信越トレイルの山道を一〇〇メートルだけ歩き、田んぼで民宿のおじさんと田植えをしている修学旅行生の楽しそうな光景を目にしました。大勢の人とお会いして飯山では自然も人情も健在だと思いました。

そして午後に駅前旅館飯山館さんに行きました。創業約百年のがっちりした木造の部屋を見せてもらい、女将さんの話を聞きました。「昔は富山の薬売りの人など商人のお客さまもいっぱい泊まってくれたんですよ。それが部屋にバス・トイレがついていないというと、それじゃいいと言われて、また、三人で三部屋欲しいと言われると、うちは旅館ですよと答えてしまうんですよ」と話してくれました。

それを聞いて、私どもでも同じことを言われたことを思い出しました。でも、今の私どもではバス・トイレなしの和室に大勢の外国のお客さまが泊まってくれています。

ところで、日観連の東京支部では外国のお客さまを受け入れる会員の宿が増えています。その中で蒲田地区の観光旅館観月さんに話を聞きました。「私どもで外国のお客さまを受け入れたのは、バス・トイレなしの和室で澤の屋さんが大勢の外国のお客さまを受け入れているのを見てからです。そして飛躍的に外国のお客さまが増加したのは、平成十五年の東京支部の秋季研修会“売上を一〇〇倍にするSEO入門”で研修を受けてからです。そこでインターネットで宿を探す時は“Yahoo”とか“google”などの検索エンジンを使う人が八〇%で、検索の結果ページ目以降を見ない人が七五%もいて、検索エンジンの上位表示がアクセス数を増やす絶対条件であることを知りました。私どもは東京の中心からはずれていますから、澤の屋さんが掲載されている海外のガイドブックのどれにも掲載されていません。そこで私どものホームページが常に上位に表示されるよう努力しました。

去年は、約一万人の外国のお客さまに泊まってもらい、これは宿泊客の約四割にあたります。予約の方法はEメールだけで、電話では受けていません。また、エージェントの予約は受けていません。国籍が一番がアメリカで、イギリス、ドイツ、スペインと続き、欧米のお客さまが九割で、アジアのお客さ

まは一割です。個人客が主ですが四十名から五十名のグループが四～五泊することもあります」と言われました。

もう一軒、新宿のビジネスホテル「たてしな」さんにも話を聞きました。

「私どもは著名な観光地の新宿にあることで海外のガイドブックに掲載されているようです。英文のホームページも早くから立ちあげてEメールでの予約も受けています。ウエルカム・イン予約センターからの送客もありますし、最近では海外のエージェントからの送客も受け付けています。

去年の外国人客の宿泊数は五千三百人で、これは宿泊客の約二五%に当たります。国別の上位はアメリカが一位で、オーストラリア、フランス、香港、韓国と続いています。観光のお客さまが主ですがビジネスのお客さまもいらっしゃいます」と話してくれました。

東京の会員には、観光旅館からビジネスホテルとさまざまな形態の宿があります。それぞれが独自の形で外国のお客さまの誘客活動をして、自分の宿に合った接遇をしています。外国のお客さまも、自分の旅の目的に合わせて宿を選んで泊まってくださっています。

このような外国のお客さまが、飯山にもたくさん行くようになって、飯山館さんの和室に泊まったらきっと喜んでくれます。早くそんな日が来ることを祈っています。