

外国からのお客様を迎えて

YOKOSO! JAPAN大使
ジャパニーズ・イン・グループ会長
旅館浅草指月社長
飛田 克夫



1985年3月開催の「つくば万博」を機に、日本旅館に外国からのお客様の宿泊が増えたと思います。開催期間中は連日満員の盛況でした。

私どもの旅館・浅草指月は当時、木造二階建て、和式のトイレ、お風呂は共同、食事は食堂など、家族中心でお客様をお迎えしていました。日本人ですと、古いまま、小さい喜ばない、共同トイレ、ということ、そのうじをし、清潔さを保つていても受け入れていただくのが難しいのですが、一方、外国からのお客様には気にならないようです。浴衣を召されると写真を撮り、日本茶を入れると正座をされ、日本語の「あいさつ」には大変興味を示されました。例えば「おはようございます」を英語で書いて下さいなど、家族、従業員との会話を大変喜ばれます。このような「ふれあい」が外国からのお客様を喜ばせる活力だったので、チェックアウトの際に自国のみやげ物を頂き、帰国後にサンキューレターを頂いたり、私どもにとって驚くことばかりでした。

この体験を通じ、日本宿の良さを「口コミ」で広めていただいたり、ま

た、リピーターとして来日された方もいらつしゃいます。オーバーアクションで再会を喜び、馴れ馴れしい名前を呼びながら、最初の訪日に比べ、数段上手になった日本語で旅行先でのみやげ話などを話されたり、私どもとの会話も一層楽しいものでした。

1995年9月に小館はリニューアルをし、客室は23室、42名の収容となり、先述のような「ふれあい」は少なくなりました。しかし、みなさんは浴衣を着て朝食をされます。「美しい」と言葉をかけると大変喜ばれます。日本語でのあいさつに大変喜び、また興味を示されます。小館には6階に展望風呂がありますが、ライトアップされた浅草・浅草寺の五重塔を眺め、他国の方々とおしゃべりしながら入浴を楽しまれています。朝食の際には、海苔の食べ方をお教えすると喜ばれます。日本食には大変興味を示し、焼魚は骨つきですから格闘しながら食されています。お茶はみなさん大好きなようですので、旅館からおみやげとしてお渡ししています。このような宿側からの贈り物は驚き喜ばれています。



館内の英語版ガイドが充実



外国からのお客様と一緒に



旅馴れた欧米系の個人客に満足感を与えることは、私どもにとって日々勉強になります。IT技術の発展により旅館の選択が容易となり、見方も求められる質も高くなっていくことでしょう。そのような中で、日本旅館の良さは何か。基本的な事は、清潔、安全、親切が中心で、そこから色々なことが発生していくと思います。



昨年1月に国土交通大臣より、YOKOSO! JAPAN大使としての任命をいただき、うれしく思っております。今まで以上に、ジャパニーズ・イン・グループとしての活動や小館での取組みを通じて、外国からのお客様に日本旅館での宿泊をひとつの文化体験として、日本のすばらしさを理解いただくことに努め、訪日促進に貢献したいと思っております。

浅草での日本文化体験（写真上・下提供 台東区役所）



浅草寺五重塔を望める展望風呂

飛田 克夫

昭和54年に設立されたジャパニーズ・イン・グループは、外国人旅行者を積極的に受け入れる全国約80の旅館を構成員とし、英語パンフレットの作成・配布、英語ホームページの整備、年2回の研修会などを行っている。各会員旅館は安価な料金設定などにも努め、平成18年の外国人宿泊人数は延べ13.9万人に達している。

飛田氏は、同グループの立ち上げ時から中心人物として各会員の訪日促進の取組みを支援するとともに、30年にわたり直接外国人旅行者に対応してきた。さらに(独)国際観光振興機構に提言を行うなど訪日促進に精力的に活動している。2008年1月、YOKOSO! JAPAN大使に任命。



浅草指月外観