



撮影場所◎道の駅「米沢」(米沢市)

奏であう人 vol.48

こせき けんたろう
小関健太郎 さん(尾花沢市)

◎尾花沢市出身、尾花沢市在住。大学卒業後、株式会社湯元館(滋賀県)入社。2008年に帰郷し、家業の株式会社銀山荘に勤務。2017年に代表取締役社長に就任。「大正ロマンのテーマパーク」を目標に掲げ、旅館2軒とカフェの運営に当たる。銀山温泉の将来を考え活動する若手経営者の組織「銀山温泉同土隊」前隊長。

おくむら ちえこ
奥村智枝子 さん(川西町)

◎米沢市出身、川西町在住。銀行員、川西町商工会勤務を経て、飲食店を起業・経営。その後、アメリカに渡り、娘さんの店舗運営をサポート。2017年に帰国。現在、一般社団法人米沢観光コンベンション協会『道の駅 米沢』総合観光案内所に勤務し、観光コンシェルジュとして米沢市、山形県内の旅の案内役を務める。

keyword

東北中央自動車道の充実とおもてなし

間もなく、首都圏から山形県北まで
 一本の高速道路でアクセスが可能に。
 道の駅、老舗温泉旅館、それぞれの立場から
 おもてなしのあり方についてお聞きしました。

古くは銀釜山としてその歴史が始まった銀山温泉。現在の街並みは大正から昭和初期にかけて形成されたもので、風情ある景観は条例により保護されている。訪れた人に滞在をより楽しんでもらうため、歴史を伝えていくことも旅館業の役割だと小関さんは語る。



案内所では、県内各地の観光案内やイベント情報が、パンフレットや動画で紹介されている。奥村さんの業務は、施設内の案内から旅行の提案まで多岐にわたる。海外生活で培った英語力を接客に活かし、さらに英会話教室にも通って磨きをかけている。

山形を代表する 観光拠点の取組み

銀山温泉で大正時代創業の「古勢起屋別館」及び「銀山荘」、カフェ「あいらすげーな」を運営する小関さん。若手経営者の一人として銀山温泉だけでなく、北村山全体を盛り上げるさまざまな活動に取り組んでいます。

「旅館業は衣食住全てに関わりがあり、さらには伝統文化の保存継承や地元食材の流通、人口交流の機会提供など、地域に果たす役割や責任も大きいと考えています」。

接客スタッフの制服をすべて和服にし、カフェで着物レンタルを行うのも、銀山温泉の歴史や文化、大正ロマンの風情をより楽しんでもらうためと話します。

昨年4月にオープンしたばかりの道の駅「米沢」で、山形県全域の観光相談役を担う奥村さんは、予想を超える多くの来客数に驚きながらも、本県南の玄関口としてお出迎えし、きめ細かな案内ができるように努めているそうです。

自由で柔軟な 車旅にゆだねたい

「案内所にいらつしやる方は、海外のお客様を含め、多い時で一日120組にもおよびます。定番の観光スポットだけでなく、観光ガイドには載っていないような、地元人だから知る山形の楽しみ方もお伝えしていきたいと考えています」。

無料休憩所に設置した「まちナビカード」もその一環で、置賜エリアのさまざまな施設やお店のクーポンを誰でも利用することができる仕組みになっているそうです。

「相談は多種多様なため、対応のマニュアル化は難しく、自分自身が日頃からアンテナを高くして情報収集することを心がけています」。

奥村さんはさらに続けます。

「自家用車でいらつしやるお客様は、具体的な観光スポットや宿泊場所を決めずに来県する割合が高い傾向にあります。鉄道やバスに頼らず、ツアーと違って自由に行動できるからでしょう。

自動車旅行の特徴を踏まえ、お客

地元の人に愛される 観光地を目指すことが大切

道の駅「米沢」への来館者は、北関東からのリピーターが増えています。お客様と直接コミュニケーションをとり、山形ファンを増やしたいと奥村さん。

「地元生まれだからこそ知っている、一度では味わい尽くせない、山形の魅力や楽しみ方を提案していけたらと思います」。

「そうですね。銀山温泉では『日本人に愛される観光地』を目指しています。それは地元の人が誇りに思え、自慢できる街ということですよ」。

自分たちの地域の風景や祭りの良さを知り、大切にしていきたいことがこれからさらに求められてくると、小関さんは改めて強調します。

「銀山温泉で伝統行事『おさいとう』が復活しました。こうした取組みを通して地域の人が、地域の良さを再確認できてこそ、インバウンドや県外のお客様へ心のこもったおもてなしができると思っています」。