

▶ 第11回目となる今回は、山梨学院大学 経営情報学部 経営情報学科 1年 矢澤宏美さんが、株式会社旅館きこり 代表取締役 山下安廣氏 を取材しました。



学生

山梨学院大学  
経営情報学部 経営情報学科  
1年 矢澤 宏美 さん

## ネットに頼らず 自分の足で見よう

経営者

株式会社 旅館きこり  
代表取締役  
山下 安廣 氏



### ▶ 学生

#### 会社の概要について

### ▶ 経営者

当館は、県下最大の湯量を誇る「石和温泉」にある純和風旅館です。昭和48年に創業。40年の歴史を誇ります。「きこり」という名前から連想される通り、木の温もりにあふれた部屋を取り揃えています。樹齢二千年の古代桧で造られた大浴場や桧の香りの露天風呂など各種温泉浴が楽しめます。洋風ホテルが多いなかで、木の香りと日本の魅力たっぷりの庭園は当館の誇りです。

### ▶ 学生

#### 従業員を採用する上で重視することは？

### ▶ 経営者

目を合わせて話ができるかどうかは大事です。人と話して目を見せませんが、それはよくないです。目を見ていればやる気があるかどうか、というのが分かりますし、もともと若者の目はきらきらしているのです。

歩き方も注視しています。面接時に実際に歩いてもらうなどしてその人の歩き姿をみることもあります。長い経験からその人の歩き方からどういう人物なのか分かります。だからだと歩く人はよくないですね。挨拶と身だしなみは、最低限できていればよいと思っています。他人から注意された時点で改善の余地があるからです。

若い人を採用することは経営者として重い責任が生じますが、若者の考え方を取り入れることが、企業の発展に通じるものだと思います。若いアイデアや企画力が今後の経営には、是非とも必要です。いろんな場面で若者には積極的に発言してほしいと思います。経営者も若い人々が発言できる職場環境の整備をはかる努力が必要だと感じています。

### ▶ 学生

#### 旅館経営の魅力と大変なところとは？

### ▶ 経営者

近年は外国人のお客様も増えてきており、様々な人と関わることが

できることがこの魅力だと思います。お見送りをする際に、帰りのお客様からの感謝の言葉「ありがとう」と言われることが、何にもまして励みとなります。この仕事をやっていてよかったな、と思う瞬間です。「人とのつながりや人を思うところ」が仕事には大切だと思います。

お客様の目線に立って考えることです。お客様だったらどう思うか、常に考えています。しかし、男性と女性とでは目線が違うのでそこが難しい。お客様のニーズに合った「癒し」や「おもてなし」をどのように提供していくか、が常に頭を悩ますところです。

お客様の目線に立って接客、応接しているつもりでも、お客様からの苦情や苦言をいただくことも多々あります。そのときはその苦言に対して、どういこうなのか、旅館側からしっかりと説明をすることになっています。時には他県まで行って苦情に対応することもあります。大抵のお客様には理解してもらうことができました。

### ▶ 学生

#### 今後の旅館経営の展望について

### ▶ 経営者

富士山の世界遺産登録や東京オリンピックの開催など、山梨の観光を取り巻く環境は好転しつつあります。この機会を積極的に活用し、誘客に結びつけていきたいです。

変わり行くお客様のニーズに合わせたサービスを提供していくことも大切です。特に健康を意識したものに。そのために、シニア向け

フットボール大会やゲートボール大会などのスポーツイベントを開催しています。地域おこしの一環でもあり、スポーツに興味のある多くのシニアの方々と絆を深めることで、石和温泉の知名度を高める努力をしています。

これからは花を礎としてお客様を呼び込んでいきたいと思っています。山梨県全体でも芝桜や彼岸花など花に関連した観光地があります。花は特に女性には好まれるため、主に女性をターゲットとしていきたいです。

### ▶ 学生

#### 今の学生に足りないこと、必要なことは？

### ▶ 経営者

いろんなことにチャレンジしてほしい、色々な経験をして欲しいと思います。

今はインターネットが普及し、ネットを通じて色々なことができるようになりました。どこを見ても下を向いてスマートフォンをいじっているひとばかり。しかしインターネットは一種のツールだと思う。自分で足を運んで実際に見たり聞いたりするべきです。

親を大切にすること。日本で親を尊敬している人は40%くらいしかいないと聞きます。今の若者の中には親を尊敬しない人が多いですが、親を敬って大切にしなければいけないと思います。

### 取材を終えて・・・

企業レポートには今回二度目(前回は取材者に同行し取材方法見学)の参加となりましたが、とても緊張しました。ですが、経営者の方から直接お話が聞けるという機会は滅多にありません。本当に貴重な体験ができたと思います。今回の取材の中で、自分自身で経験することが大切という話がありました。インターネットが普及し、パソコンが一台あれば大抵のことのできる時代です。ですが、それに甘んじて何でもインターネットを通じて済ませてしまうのではなく、自分の足で歩き、人と触れ合いながら物事を進めていくことが大切ということです。そしてそれがコミュニケーション能力の向上にも繋がるのです。私はこのお話が今回の取材の中で一番印象に残りました。私も何かとインターネットで解決しようとしてしまいます。手間を惜みず、きちんと自分の足で行動していこうと思いました。そして今回の取材で学ばせていただいたことを今後の大学生活にも役立てていきたいと思っています。ありがとうございました。

