

「岩手国体開催にあたって」



有限会社対滝閣
(西和賀町)
代表取締役
(いわておかみ会 相談役)

大澤 幸子

私は昭和45年(1970年)、縁あって湯本温泉ホテル対滝閣に嫁いできました。奇しくもこの年は岩手国体の年で、錦秋湖がボート会場となり、選手団の皆様がお帰りになった翌日が結婚式でした。何もわからないまま、親の反対を押し切って旅館業へ嫁入りしたのですが、幸いなことに義母が我が子以上に可愛がってくれ、幸せに過ごすことができました。ところが、体の弱かった義母は2年ほどで急逝してしまっただけです。

弱冠26歳、まだ西も東もわからず、女将としての修業もないまま、突然に「女将」の座に就かざるを得なくなりました。旅館業の師匠であつた義母を失い、「女将の役割とは?」「おもてなしとは?」という宿業の基本にひとり直面したのです。毎日が勉強ではありましたが、それだけでは十分でないことはわかっておりました。

「全国女将サミット」での出会いと学び

そんな折、「第1回全国女将サミット」が京都で開催されました。女将による女将のための交流と勉強の集まりです。昭和55年(1980年)のことでした。会場の京都ホテルには全国から130人の錚々たる女将が集まっていました。その方々から伺う女将の姿は、私の想像を超えた苦勞と努力、そして気づきとアイデアにあふれたものでした。苦勞を苦勞とせず、お客様に喜んでいただくことを喜びとする女将業の素晴らしさ。この時私は、この先輩方を「師匠にしよう」と決心したのでした。そして今も、この会でご縁のあつた方々は良き友人であり続け、相談相手として私を支えてくれています。

平成14年(2002年)の「サミット」では運営委員長を仰せつかりました。メインテーマは「繁盛旅館を目指して〜新時代の宿、おも

てなしを考えてまいりましょう」。この時の基調講演は瀬戸内寂聴先生の「和顔施」、直木賞作家の村松友視先生の「旅と人生」でした。寂聴先生からは精神的なアドバイス、村松先生からは実働的な面でのアドバイスをたくさんいただきました。そして分科会ではサービス向上、顧客満足度、地域連携、社員教育、国際化、危機対策、価格・コストの問題まで、実に幅広い討議が行われました。対滝閣も自然環境に依存するだけでなく、いかにしてお客様に喜んでいただき、リピーターとなっていただけるか、また、地域の活性化につなげることができのかを真剣に考えるきっかけとなりました。そして何より、問題提起に対する解決案の提示や事例、体験の報告、支援の申し出など、同業ゆえの親身になつての討議が多く、長引く景気低迷の中で、一条の光を見る思いがしたものです。

「いわておかみ会」の設立

この喜び、心強さは仲間が集まってこそ得られる「力」です。「サミット」での運営委員長を務める前から、こうした機会を岩手の女将たちにも持つてもらいたいと考えておりました。まずは親しい方々へ呼びかけることから始まり、先輩格に当たる宮城おかみ会、山形おかみ会のアドバイスを仰ぎながら、平成4年（1992年）4月、会員80人で「いわておかみ会」を設立することができました。観光地の活性化を推進し、県内外から訪れる観光客へのサービス・接遇向上を目指し、会員相互の情報交換と親睦を図ることが目的です。講演会、研修会等の開催、誘客宣伝とキャラバンへの参加、行政並びに関係団体との情報交換、会員間の連絡網の充実など、行政からの「ご指導をいただき、関係団体との連絡協力を図りながら、おかみ会の事業を推進してまいりました。

平成20年（2008年）6月14日の岩手・宮城内陸地震の折には、岩手県下だけでも約5万人の宿泊予約のキャンセルが相次ぎ、その後も風評被害が続きました。緊急対策としてテレビ局の協力を得て、NHKの「おはよう日本」、TBSなどの報道特集などへも出演し、東北観光推進機構と一体となった東北誘客キャンペーンの一環として、おかみ会による当時の福田首相訪問をはじめ政府への陳情等々、会員一同心をひとつにして活動しました。

しかし、その岩手・宮城内陸地震の復興が未だ道半ばの平成23年（2011年）3月11日、あの東日本大震災が発生したのです。おかみ会メンバーのお宿も被害を受けました。被害の少なかつたお宿は罹災者の宿泊受け入れという形で支援に参加しました。東日本大震災は被災地域も広く被害も甚大であったため、国を挙げての援助も得られ、被災されたお宿も現在ほぼ復興再開することが叶っております。

再びの岩手国体

そして平成28年（2016年）、大きな試練に手を取り合って乗り越えて来た「いわておかみ会」にとって、この秋は久しぶりで希望と喜



対滝閣のリニューアルした溪流露天風呂「滝見の湯」

びに満ちた時となりそうです。46年ぶりの岩手国体の開催です。

おかみ会では、「笑顔で来県の皆様をお迎えいたします」をスローガンに、全国からおいでになる選手・役員の方々、観光にいらした皆様にも、心地よくお過ごしただけるよう、客室のリニューアルや厨房の整備、スタッフ教育等、各旅館でそれぞれの取り組みを行ってまいりました。これまでの研鑽で培った「おもてなし」の心をフル回転してお迎えしたいと考えております。

対滝閣でも浴場をリニューアルし、立ち湯の半露天風呂と温泉蒸気を利用した蒸し湯を新設しお待ち申し上げます。ちなみに私の考える女将の役割の幾つかをご披露させていただきます。

- ・ 一期一会の機会をいただいたお客様に感謝し、最高のおもてなしの心で対応する
- ・ お客様に満足していただき、またお会いできるよう、常日頃の努力を惜しまない
- ・ 社内運営の潤滑油かつ、トップセールスマン・フロアマネージャーであり続ける
- ・ 諸般に通じ、常に明るくパワフルで、宿の太陽のような存在でありたい

最後になりましたが、この度の台風10号の激甚災害に見舞われた被災地の皆様には心よりお見舞いを申し上げます、お亡くなりになられた方々のご冥福をお祈り申し上げます。