

お年寄りにも優しい宿を目指して

～ お宿 夢彦 (鳥取県鳥取市) ～

【企業データ】

有限会社ロータス “親爺” 赤澤輝彦氏 “おかみ” 赤澤悦子氏
 創業/昭和56年 住所/鳥取県鳥取市鹿野町今市8
 電話/0857-84-2411 URL/http://www.yumehiko.co.jp



34年前に創業した当時は、旅行代理店に頼った集客が中心で、会社の慰安旅行や海水浴客といった団体客をメインとしたペンション経営でした。団体のお客様の二

取組みのきっかけは？

次にご紹介するのは、昔懐かしい田園風景が広がる鳥取県鹿野温泉の山間にひっそりとたたずむ「お宿夢彦」です。湯の質・量とも優れていることから国民保養地として古くから親しまれるこの地で、「親爺」こと赤澤輝彦さんと「おかみ」こと悦子さんご夫婦が「ほっこり落ち着くひとときを感じていただきたい」と営む宿には、「お年寄りにも優しい宿のおもてなし」が溢れています。

当館では、お年寄り向けサービスに力を入れています。例えば、平成7年にまず6部屋、平成8年に4部屋に部屋付露天風呂をつくり、現在は10室全てが露天風呂付き客室として営業しています。この露天風呂には手すりもあ

具体的な取組みの内容を教えてください。

風呂の掃除に取り掛かろうとした時、ふと思いついて自分で露天風呂に入ってみたのですが、これが経営転換の大きなヒントとなりました。「まわりを気にせず露天風呂を満喫できたら気持ちいいだろうな」、「高級旅館の特別室に5〜6万円出さなくても、手軽な価格で部屋付露天風呂を楽しんでもらいたいな」、「お年寄りにも小さな旅館の強みを生かしたおもてなしがしたいな」と次々とお客様の立場にたったアイデアが湧いてきたのです。

バブル崩壊を機に、旅の形が「団体」から「個」にかわり、個々のお客様ニーズにいかに対応し、おもてなしするかを考えるようになってきました。風呂の掃除に取り掛かろうとした時、ふと思いついて自分で露天風呂に入ってみたのですが、これが経営転換の大きなヒントとなりました。「まわりを気にせず露天風呂を満喫できたら気持ちいいだろうな」、「高級旅館の特別室に5〜6万円出さなくても、手軽な価格で部屋付露天風呂を楽しんでもらいたいな」、「お年寄りにも小さな旅館の強みを生かしたおもてなしがしたいな」と次々とお客様の立場にたったアイデアが湧いてきたのです。

また、ハード面だけでなく、浴衣の場所、部屋の設備の利用方法、フロントへの連絡方法など、お客様の目線で丁寧な説明を行うようにしています。

また、車イスで直接部屋にお入りいただけるよう駐車場横にスロープを設置したほか、トイレも手すり付にしバリアフリー化するなど、お年寄りや車イスを必要とする方などに安心してご利用いただくための設備を用意しています。その他には、介助が必要な方やそのご家族にもくつろいでいただけるよう介護用電動ベッド、シャワー用介護椅子も準備しています。





お客様からは、「歳をとるとちよつとした移動も大変。部屋に露天風呂があるので3回も入れて大満足」、「介護が必要なので、他の旅館では露天風呂に入れてやれなかつたけど、ここでは部屋付露天風呂があるので入れてやれてよかった」、「バリアフリーなトイレなどで助かる」といった声もいただき、ご夫婦だけでなく3世代でお越しになるお客様もいらっしやいます。

取組みにあたって大変だったことを教えてください。

平成8年にお年寄り向けの設備を備えた客室を整備する際には、資金調達が大変でした。1年前に

投資したばかりで周囲からは、もう少し様子をみてはどうかとの声もありましたが、お客様の喜ぶ声を実現させるために事業計画策定に取り掛かりました。策定にあたっては、客室の回転率や稼働率を検討し、そのうえで料金設定を考え、経費や利益見込みを試算し、投資可能額や返済計画を何度も練り直しました。最悪なケースでもやっていける見込みがたち、金融機関をはじめ周囲の協力を得ることができました。

検討していた当時は大変でしたが、今も営業状態を見直す時のいい材料になっていると思います。

鳥取県「福祉のまちづくり条例」適合第一号旅館に認定を受けた経緯を教えてください。

旅館業は「農耕型」で待ちの営業と思われがちですが、「狩猟型」の積極的な営業を心掛けています。小さな旅館が、旅行代理店に頼らないで集客するためには、さまざまな方法で特徴を発信してい



くことが重要で、ホームページやフェイスブックなどは非常に有効だと思っています。

平成8年10月に鳥取県が「福祉のまちづくり条例」を制定し、その直後の12月に適合第一号旅館の認定を受けました。ちょうど新たな設備投資を計画していた時に、県の広報担当者から話を聞き、宿の特徴を発信していくためにも、この機を逃してはいけなないと考え、お年寄り向けの設備を更に充実させました。

また、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会が、高齢化が利用しやすい宿泊設備、サービス等を充足する旅館を対象に認定登録する「シルバースター」にも登録済みです。

27年10月には、「ピンクリボンのお宿ネットワーク」にも加盟し、乳がんの手術を受け、術後の痕を気にして旅行をあきらめていた女性にも楽しんでもらう環境づくりを行う取組みにも参加しました。

今後展望について教えてください。

山陰道などのインフラの整備が進み、今後広範囲からのアクセスが可能になってくると思います。お年寄りや身体の不自由な方、赤ちゃん連れの若いカップル、外国人旅行者にも旅行を楽しんでい

だき、家族のつながりや絆を深めてもらう場となるためにも、地域ぐるみでお客様を歓迎するような取組みができるよう働きかけていきたいです。

