

## 第5回 旅って・・・？

旅って、どうして楽しいのでしょうかね。子供の頃、明日修学旅行に行く前日は、嬉しくて落ち着かず、夜も興奮して眠れないことがあったのではないのでしょうか。学校の旅行ばかりでなく、家族旅行でも同じことが言えますよね。どうしてでしょうか？

生活が豊かになって旅行することが多くなってきているとはいえ、非日常的な空間との出会いに大きく期待を膨らませてくるからでしょう。今までに行ったことがない、当然見たことのない風景を楽しみにするものですし、観光施設、名所旧跡などの見学も面白いものです。また、温泉に行って美味しい料理を食べ、のんびりと風呂に浸かり、ゆったりとした時間を過ごすのも旅の醍醐味ですよね。でも、そうしたことだけなのでしょうか。

足を踏み入れたことのない土地に行って、出会った方（住民は勿論、電車の中で一緒になった旅の方、温泉で裸の付き合いをしてきた旅行者など）との出会い、ふれあいが最高の思い出になっているような気がします。「旅館のお風呂で丁度一緒になったおじいさん、昔の話を聞かせてくれたよ。」「帰りにお昼を食べたお蕎麦屋さんのお姉さんがとっても綺麗で、話しにも乗ってくれた。」などと人とのふれあいがお土産話の中心になってきています。

旅館を経営していることから様々なお客様と接すること多いのですが、ある募集团体のツアー客が来た時に、マイクロバスの運転手を買って出たことがありました。募集のお客様ですからグループ、家族、夫婦がいるわけですが、自分の仲間以外は全く初対面で、普通は他の方と話しもせず、楽しい時間を共有しているなんていう意識もありません。ところが2日間、20数名が小さなマイクロバスの中でコミュニケーションをとっていると仲間意識が生まれてくるのです。バスを降りた時も、同じく行動が取れるように会場の空気を考えてやることは重要なことなのは言うまでもありません。

そんなことを頭に入れてお付き合いしていたら、最後のバスを降りる時に「これまでいろんなところへ旅行に行ったけど、こんなに愉快的旅行は初めてでした。」という感想を戴きましたし、自宅にお帰りになってから数日後、お礼の手紙を戴いたりしました。こんな時こそ、サービス業に携わる者としての最高の喜びと、満足を感じる時です。例えば、立派な旅館に泊まった時に、お部屋も綺麗、料理も美味しく、お風呂も最高だったとしても、担当したお姉さんの表情、態度が冷たく、事務的だったとしたら良い旅館と言えるでしょうか。たとえ古い、小さな宿でも、その主人、女将さんが誠心誠意サービスしてくれたら、もう一度行きたくなると思います。

2年前から岳温泉では「湯めぐり・茶めぐり・味めぐり」キャンペーンを実施して、観光客の方に好評を戴いております。これは、お客様を温泉上げてお迎えをする気持ちをどう表現するかを形にしたものです。街をお客様がそぞろ歩きをした時に、お土産屋の奥さんも、食堂のおじいさんも「こんにちは！」と挨拶をし、「どこからお出でになったのですか。」「天気良いですね。」などと声をかけたら、思い出多い、素敵な旅になりますよね。旅に出て、日頃の疲れを取り、明日への活力を養い、心をリフレッシュすることが現代人にとって最も大事なことになっています。こんな時代だからこそ「旅」の持つ意味を真剣に考え、私達観光サービス業を営む者が、旅の意義をしっかりと捉え、心からの温かさを持ってふれあった時、時間と金を費やしただけの価値のある旅を旅行者にプレゼント出来るものと確信します。

福島県二本松市岳温泉 1丁目 1番地

庭園の宿 松溪苑

代表取締役社長 佐藤 俊夫