

農家民宿 盛繁 手引書で

おもてなしハンドブック

農家民宿の経営に役立ててもらおうと「農林漁家民宿おもてなしハンドブック」Ⅱ写真Ⅱをオンライン！ニッポン会議が作った。どうすれば客が満足し、安定経営ができるか、民宿の魅力を高める工夫が満載。自己チェックで簡単な経営分析もできる。



食事、体験メニュー、安全対策

地域力生かして

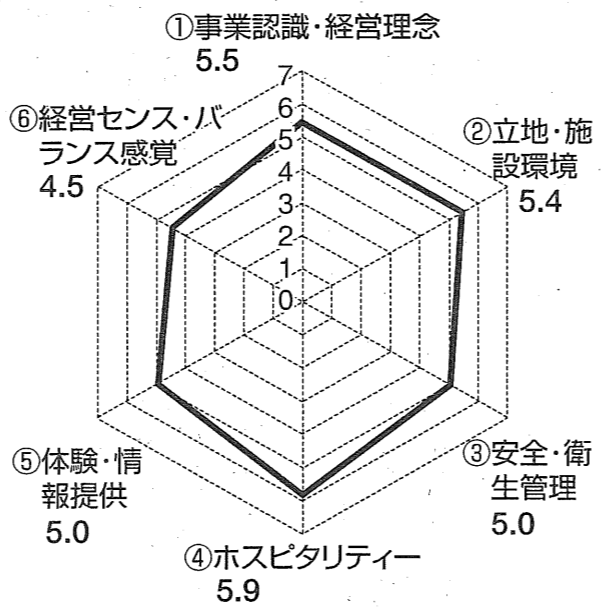
民宿の魅力は「心からのおもてなし」だ。ハンドブックは、予約の受け答えから見送りまで、必要なおもてなし10項目を挙げている。例えば客の到着時間を事前に聞いておき、玄関で出迎えたおき、寒い時期には部屋を暖めたりしておくと思いやりが伝わる。見頃の花木や行事を経営者自ら確かめておき、行き方などを丁寧に教える。地元の人を案内役に山菜や野菜収穫など体験メニューをいくつか作って、選べるようにするといふ。

客にとって最大の楽しみは食事。取れたての野菜、郷土色豊かな料理で季節感あふれる素材の活用を勧める。滞在の締めくくりとなる「朝食」は野菜たっぷり入ったみそ汁、漬物。客には地元の方言で話し掛けよう、と強調する。

ハンドブックには、6 (回答者59人)を対象に

「経営面で弱いかなど感じました」。秋田県湯上市の農家民宿「ファーム・イン果夢園」オーナーの館岡美果子さん(38)に、自己チェックを試してもらった。全体の平均値は6.0で全国アンケートよりも高い。果樹園を一望できるコテージ風の宿、施設環境や安全衛生面に自信があり、高い評価だ。

自己チェックシート平均評価 (平均5.2)



「農林漁家民宿おもてなしハンドブック」から

「農林漁家民宿おもてなしハンドブック」をまとめた東洋大学の青木辰司教授は「民宿を地域の中でどう持続していくか、悩んでいるお母さんは多い。顧客ターゲットを明確にし、質を高め、何のために民宿を始めたのか、振り返ることも重要だ。地域との接点を持つてほしい」と話す。

ハンドブックは、オンライン！ニッポン会議のホームページからダウンロードできる。



経営する民宿のベランダから果樹園を紹介する館岡さん(秋田県湯上市で)

実際にチェックしてみると…

「経営面で弱いかなど感じました」。秋田県湯上市の農家民宿「ファーム・イン果夢園」オーナーの館岡美果子さん(38)に、自己チェックを試してもらった。全体の平均値は6.0で全国アンケートよりも高い。果樹園を一望できるコテージ風の宿、施設環境や安全衛生面に自信があり、高い評価だ。

「果樹農家なので忙しく、お客さんの相手ができない分、のんびり落ち着きたい人に合わせた環境づくりを心掛けている」と館岡

経営の弱点、強み見えた

さん。宿泊者数は年間100人程度、農家民宿を通してリンゴや梨がどうやって消費者まで届くか、知ってもらいたくて2000年に開業した。

チェックによって、ホームページの開設がなく、体験者の傷害保険に加入していないことに気付いた。「私が子育て中で果樹園の作業もあり、経営的にそこまでは難しい。本業にするには雇用が必要だし……」と農業と民宿のバランスをどうとるか、悩みもある。

自己診断してもらった結果、平均値は5.2点(7点満点)だった。高得点は「ホスピタリティー」(おもてなし)で、笑顔で出迎える、手料理・地場産提供が評価は高い。逆に低かったのは「経営センス・バランス感覚」。

「体験・情報提供」で会計士・税理士の助言、複式簿記帳など安定経営に必要な項目には手が届かない。新たなビジネス展開につながる加工品・農産物販売や顧客管理、ホームページの開設・更新も低く、課題が浮き彫りになった。

農業を営みながら副業として続けるには年間宿泊数が250〜300人が無理のない人数とされている。地域の協力を得て疲れのない範囲で続けることも重要だ。