

農林漁家民宿

おもてなし ハンドブック



おもてなし ハンドブック

安全・安心の提供はホスピタリティから

～ホスピタリティあふれる農林漁家民宿を目指して～

目次

| | |
|---------------------------|---|
| はじめに | 1 |
| 「おもてなし」と「笑顔」あふれる農林漁家民宿 | 2 |
| お客様を理解し、要望に応える～信頼関係が生まれる～ | 2 |
| お客様が感じ取るホスピタリティ | 3 |

I 予約からお帰りまでホスピタリティを込めて

| | |
|-----------------------|----|
| 1 お客様の予約受付と対応 | 4 |
| 2 到着までの準備 | 4 |
| 3 お客様の要望などの確認 | 5 |
| 4 お客様の到着、お迎え | 5 |
| 5 農林漁家民宿内の案内と説明 | 7 |
| 6 農林漁家民宿周辺の地域情報の提供と案内 | 7 |
| 7 体験や観光などを希望するお客様への対応 | 8 |
| 8 お客様とのコミュニケーション | 8 |
| 9 食のおもてなし | 9 |
| 10 会計、そしてお見送り | 10 |

II こんな場面でホスピタリティが伝わる！

| | |
|---------------------------|----|
| 1 身体の不自由な方、高齢者にやさしく | 11 |
| 2 「ユニバーサルサービス」 | 11 |
| 3 お客様の声を取り入れ、改善につなげる | 12 |
| 4 お客様と共に農林漁家民宿を育てる | 13 |
| 5 「安全」と「安心」への十分な配慮 | 13 |
| 6 何もしない、そっと見守るのも「ホスピタリティ」 | 13 |
| 7 声を掛け、言葉を交わす | 14 |
| 8 お客様の立場でコミュニケーション | 14 |
| 9 方言は癒し！自信を持って話しましょう！ | 15 |
| 10 “時間”と“間＝タイミング”を大切に | 15 |
| 11 不満や苦情が起こったとき | 16 |

III ローカルホスピタリティを目指して

| | |
|---------------------|----|
| 1 案内の表示 | 17 |
| 2 農林漁家民宿設備のメンテナンス | 17 |
| 3 クリンリネス（清潔性） | 18 |
| 4 体験メニュー | 19 |
| 5 「佇まい」と居心地感 | 20 |
| 6 他所（施設）から学ぶ | 21 |
| 7 リピーターの維持と新規客の獲得 | 21 |
| 8 農林漁家民宿の個性（テーマ）づくり | 22 |
| 9 地域の連携と共生 | 22 |

IV 農林漁家民宿の品質向上は自己チェックから！

| | |
|--------------------------|----|
| 1 農林漁家民宿自己チェックシートの目的 | 24 |
| 2 農林漁家民宿自己チェックシートの概要 | 24 |
| 3 農林漁家民宿自己チェックシートの評価 | 25 |
| 4 農林漁家民宿自己チェックシートの目指すもの | 25 |
| 5 農林漁家民宿自己チェックシートテスト調査結果 | 26 |



はじめに

平成19～21年度の農林漁家民宿おかあさん100選事業において100名の認定者が誕生し、各地域で活動されています。

しかし、高齢化に伴う後継者問題や認定者以外の人たちへの質的向上に向けてのフォローアップとして、おかあさんの宿の魅力の本質をどのようにとらえ、それを利用する消費者や農林漁家民宿を経営する人々にどのように伝えていくかが課題となっています。

そこで、農林漁家民宿の手本とも言えるおかあさんの宿の魅力の本質となる「おもてなし」を農山漁村地域の文化として後世に伝えることが重要であり、そのために農林漁家民宿おかあさん100選認定者にご協力いただき、農林漁家民宿における安全管理を含めた質の維持・向上を図るための農林漁家民宿自己チェックシートテスト調査を実施しました。

さらに本調査の結果を活かした「農林漁家民宿おもてなしハンドブック」を作成し、農林漁家民宿の品質向上にむけた活動の普及を図ることとしました。

農林漁家民宿は農山漁村地域の大きな財産・資源であり、グリーン・ツーリズムには不可欠なものです。この「農林漁家民宿おもてなしハンドブック」を皆様のお手元に置いていただき、皆様の地域活動にご活用いただければ幸いです。

本事業にあたり、ご協力いただいた農林漁家民宿おかあさん100選認定者をはじめ、多くの助言やご協力をいただきました農林漁家民宿検討委員会委員各位にあらためて深く感謝申し上げます。

平成24年3月

都市と農山漁村の共生・対流推進会議
農林漁家民宿検討委員会
委員長 青木 辰司

● 「おもてなし」と「笑顔」あふれる農林漁家民宿

「ホスピタリティ」、あまり聞きなれない言葉ですが、ひとことで言うと「親切にもてなすこと」や「歓待、歓迎」といった意味です。それは心を込めた温かいおもてなしであり、もてなす側（農林漁家民宿）ともてなされる側（お客様）が平等、互惠、相互の関係に立って、もてなしの喜びを共有するという精神が背景にあります。つまり、お客様の喜びを自分の喜びとすることにも通じます。

こうしたことから、農林漁家民宿にお客様をお迎えして「おもてなし」を行う仕事は、まさにホスピタリティを提供することが使命ともいえます。農林漁家民宿とあなたのホスピタリティが、お客様の喜びや感動を呼ぶことにより、あなたの気持ちはさらに豊かになり、一層素晴らしいサービスへとつながり、感動を与えます。

また、そのような経験をしたお客様は、そのことについて実に多くの知人や家族などに話したり、実際にお連れしたりします。それはお客様が農林漁家民宿のセールスマンになるのと同じことなのです。ホスピタリティあふれる農林漁家民宿は、そうしたよい循環のなかで輝きつづけます。

● お客様を理解し、要望に応える～信頼関係が生まれる～

お客様はあなたの農林漁家民宿に、何を求めて訪れるのでしょうか？手作りの美味しい食事、自然に囲まれた景色、癒しや団欒、農林漁家民宿の人とのふれ合い、そこでしかできない農作業体験など、旅の目的はそれぞれです。多くの方が同じ目的や行動する傾向が強かった時代から、一人ひとりのお客様が自分の好みやスタイルにこだわるようになってきています。それは10人1色から、10人10色、中にはその都度要望や好みが変わる、1人10色のお客様さえいるのです。それに対応するためには、お客様の関心や気持ちを敏感に感じ取り、その対応と行動が求められています。そこでお客様の基本心理には、以下のようなことがあることを理解しておきましょう。

お客様の基本心理

- 気持ちよく迎えられたい
- 要望通りにして欲しい
- 困った時や、分からないことに心よく応えて欲しい
- 損をしたくない
- 長い間待たせないで欲しい
- 自分のことを覚えて欲しい

いずれもお客様の気持ちとしては当然のことですが、これにいつも応えられるかということ容易ではありません。そのためのヒントとして、次のことを心掛けるとよいでしょう。

ひとつはお客様をよく「観る」ことです。

「観る」とは、ただ「見る」のではなく、「感じる」という見方をすることです。

例えば、到着の際、大きなため息をついたり、首や肩を回したりする動作をしているお客様がいたら、移動中の疲れを察知することができます。すると言葉の掛け方が変わってくるかも知れません。

もうひとつは、よく「聴く」ということです。

「聴く」とは、単に「聞く」のではなく、お客様の言うことにしっかりと「耳を傾ける」、という聞き方です。これにより、間違いや聞き洩れが防げると共に、お客様が思っていることや、して欲しいことなどについて聞き出すことができます。勝手に自分で想像し、良しとしてやったことが、お客様が全く望んでいなかったということがあるものです。一見、「聴く」という消極的に思える接客対応が、お客様心理を把握する上で、実は積極的な側面もあることを覚えておきましょう。

お客様の一言



船酔いでフラフラしながら民宿に到着。
民宿のおかあさんがすぐに気付き、温かいお茶に梅干しの入った湯飲みを持ってきてくれました。「船酔いの時、この土地では、これを飲むのよ。すぐに元気になるから」と差し出してくれました。嘘のように効きました！かなり昔のでき事ですが、今でも鮮明に覚えています。

●お客様が感じ取るホスピタリティ

ホスピタリティは、決まった方法や行動、表現でなければならないということはありません。あくまでもお客様がどう感じるか、お客様の立場で考える「もてなし」の行動や表現であるからです。お客様一人ひとりの要望や求める事がちがいます。ということは、お客様の数だけホスピタリティがあってもよいのです。

そのために、一人ひとりのお客様の個別の要望や欲求に応えるという、「個別対応」がホスピタリティのキーワードとなります。それはパターン化した、画一的なサービスと対極にある考えや表現、行動といえます。

ところで、対人サービスを構成する大きな要素として、「知識」、「技術」、「気持ち」の3つがあります。知識と技術はある程度の経験と訓練を通じて、一定のレベルに達することができますが、「気持ち」の部分は必ずしも思い通りにいかないところに、接客サービスのむずかしさがあります。

しかし、知識と技術だけでは、お客様の満足や感動を得ることはむずかしいといえます。それは気持ちがこもっているかどうか。例えば、挨拶や何気ない依頼に対する態度やその仕方、言葉など対応のひとつひとつに表れるからです。

ホスピタリティは自分の感じ方ではなく、あくまでもお客様がどう感じるかに焦点をあてなければなりません。

そして、お客様が感じるホスピタリティは、私達の接客サービスを通じての印象が中心となります。しかし、人による直接的なもてなしや行為だけではなく、特に宿泊業においては、次のようなホスピタリティの表現や商品、演出なども含まれるのです。

宿泊業における ホスピタリティの 行動・表現

- お客様の安全を最優先する施設や設備
- 行き届いた清掃や、清潔な調度・備品類
- 見やすく、分かりやすい表現や情報、資料
- 廊下の一角に飾る、庭で摘んだ季節の花草
- 地元で採れた旬の素材等を生かした、心づくしの手料理
- 農林漁家民宿の楽しい体験を思い出させる御礼の手紙や季節の便り
- 体調不良を訴えたときの親身な対応



お出迎え万全な玄関

などもホスピタリティの行動や表現になります。つまり「ホスピタリティ」は、人の「五感+心」でとらえるすべてがその対象となるのです。

「ホスピタリティ」とは

「思いやり」「心からのおもてなし」という意味です。

サービスは、ラテン語の Servus (奴隷) から、英語の Slave (奴隷) Servant (召使い) という言葉から発展しました。サービスは語源の通り、サービスを受ける立場が主、サービスを提供する方は従という主従関係です。対して、ホスピタリティは、ラテン語の Hospicis (客人等の保護) を語源に、英語の Hospital (病院) Hospice (ホスピス) と色々な言葉に発展し、お客さまと対等の立場で「おもてなしをする」というものです。

お客さまにいかにも喜んでもらうか、感動してもらうかを第1に考え、対価を求めるために行なうのではなく、人間性や信条、個性、感性など大切に、相手を人間として尊重する「おもてなし」をすることです。その結果、満足いただいたお客さまには、何度でも利用いただくことで、消費・購買・利用(会社にとっては利益)につながるという考えです。

I

予約からお帰りまで ホスピタリティを込めて

1 お客様の予約受付と対応

お客様と農林漁家民宿との最初の出会いは、予約の電話からということが多いでしょう。電話対応の特徴は声がすべて（表情が見えない）ということと、料金が（かけてくるお客様に）かかることです。そのため、以下の点に気をつけて、好印象を与えるようにしましょう。

好印象を 与える 予約の対応

- 感謝の言葉を伝える
- 声に微笑みを。ゆっくり、はっきりとした言葉
- お客様からの電話は、相手が先に切ってから置く
- 迅速な対応
- ていねいでやさしい対応。

予約の確認事項はポイントを押さえてたずねます。空室状況や、備品の有無など説明する時は注意が必要です。調べるのに時間がかかる時は、お客様に了解をとった後、改めてこちらから掛け直す配慮が必要です。

満室でお断りする際にも、「せっかくお電話いただいたのですが」など、感謝とお詫びの言葉を添え、ていねいにお断りします。そのひとことが宿の「ホスピタリティ」として伝わります。

ワンポイント アドバイス



寝間着、タオル、歯ブラシが、備品として用意されているか、いないか必ず伝えましょう!

2 到着までの準備

客室を始めとする農林漁家民宿の設備は、お客様のための大切な商品です。お客様が到着される前に細心のチェックをし、万全な状態でお迎えするようにしたいものです。客室を中心に、主なチェック項目を挙げてみましょう。

館内の設備・ 設備の主な チェック

- 扉の開閉はスムーズか
- 施錠に問題はないか
- 床（畳）にキズや汚れ、ほつれなどないか
- 家具や絵画など、装飾品にほこりがついていないか
- 窓のサニにほこりがついていない
- 窓の開閉はスムーズか
- 空調や照明器具に故障はないか
- テレビや時計は正常か
- 歯ブラシやタオル、浴衣など人数分あるか
- スリッパは清潔か
- 室内に異臭はないか
- 宅急便で送られてきた事前の荷物の預かりものを確認しているか



整理整頓されて清潔な室内

ワンポイント アドバイス



確認項目を書き出したリストを作り、館内各所をチェックすると見落としの防止に役立ちます。



I 予約からお帰りまで
ホスピタリティを込めて

3 お客様の要望などの確認

予約を受ける際、お客様の基本情報（氏名、住所、電話、人数、宿泊日など）の他にも、お客様について分かることがあればメモしておきましょう。

例えば、到着の予定時間を聞いておけば、玄関でタイミングよく出迎えることができます。寒い季節には部屋を暖めておくとか配りが伝わります。滞在の目的が仕事なら、なるべく静かな部屋を用意しておくとか喜ばれるでしょう。また何かの記念旅行ということであれば、それにふさわしい「おもてなし」の工夫と準備もできるかも知れません。かといって、「どのような目的ですか？」などと質問をする必要はありません。お客様の話すことに注意を払い、「おもてなし」に生かせる情報などをメモしておく習慣をつけましょう。それがリピーター確保に役立てることができるからです。

旅行経験の豊富なお客様は、予約の際にいろいろと要望を伝えてくれることがあります。農林漁家民宿にとっては面倒なリクエストもあるかも知れませんが、そんな時こそ、お客様に喜んでいただくチャンスととらえ、誠意を持って応えましょう。

お客様の ひと言



仕事の都合で深夜に車を走らせ、日の出時刻に到着。リピーターなので勝手知ったる我が家のように部屋に入ると、手紙が！
「お疲れ様。朝食は声掛けてね。それまでゆっくり寝て下さい!」。その脇にはおにぎりや漬物が用意されていました。感動!!

4 お客様の到着、お迎え

客室の準備もすっかり整い、いよいよお客様のお迎えです。でもその前に、あなた自身の準備は大丈夫でしょうか？ お迎えの気持ちの準備と、身だしなみは清潔に整っていますか？

お客様にとって農林漁家民宿の第一印象は、とても大切な場面です。出迎えるあなたを見るお客様の目は、期待と不安が入り混じった状態といえます。あなたの出迎えの表情、態度や身だしなみに乱れがあれば、一瞬のうちに印象を落としてしまいますので、軽視してはなりません。人の印象は、出会いの15秒以内に8割が決まるといわれます。

「常に見られている」ということを意識して、お客様をお迎えする前に、鏡で全身をチェックする習慣をつけましょう。参考までに身だしなみのチェックポイントをいくつか挙げてみます。

身だしなみの チェック ポイント

- 髪の毛の乱れ、汚れはないか
- 洋服は清潔か（エリ、袖の汚れに注意）
- 体臭、口臭、香水などのおいはいはないか
- 靴下やストッキングは、汚れや破れはないか
- 手はきれいに、爪はのびていないか
- 笑顔ですか



I 予約からお帰りまでホスピタリティを込めて

お迎えの挨拶はタイミングが大切です。お客様が農林漁家民宿内に足を踏み入れた瞬間、タイミングよく明るい挨拶ができれば理想的です。お客様の到着予定時刻や帰館予定時刻があらかじめ分かっている時は、玄関でお出迎えしましょう。出迎えの言葉としては「いらっしゃいませ」が一般的ですが、さらに「お待ちしておりました」、「遠いところお越しいただき、ありがとうございます」、などの言葉を添えてお出迎えしましょう。より歓迎の気持ちを表すには、お客様の名前を付け加え「〇〇さん、いらっしゃいませ」と添えることにより、聞き慣れた挨拶言葉が、ホスピタリティの挨拶となってお客様の耳に届きます。

そのため、次のような挨拶に、付け加えるひとことの工夫が効果的です。

「いらっしゃい」
「行ってらっしゃい」
「お帰りなさい」
「お休みなさい」などの挨拶

挨拶の後に、“ひとこと” を付け加える!
(方言が癒しを与える!!)

気候や天気についてのひとことが無難ですが、どんなひとことをプラスするか、お客様によって工夫することも接客の楽しみです。いろいろと考え、チャレンジしてみましょう。きっとお客様から反応が出てくるはずです。



リピーターには、「いらっしゃい」ではなく「おかえり！」のひと言が嬉しい



ウェルカムドリンクではなく、採れたて野菜を冷やして!



変形ナスを玄関の飾りに!
これもアイディア

知っておくと
便利 1

食物アレルギー

アレルギーの有病率は国民の3割を超え、中でも子どもによる「食物アレルギー」は多くなっています。今では成人でも少なくありません。症状は、じんま疹、ショック、下痢、腹痛等と多様で、ひどい場合には病院に搬送しなければいけないほどです。

流通段階の表示対象になる食物アレルギーの特定原材料（25品目）

- 特定原材料…卵、乳、小麦、そば、ピーナッツ、エビ、カニ
- 特定原材料に準じる物（奨励）

魚介類：アワビ、イカ、イクラ、サケ、サバ

肉類：牛肉、鶏肉、豚肉

果実類：オレンジ、キウイフルーツ、クルミ、モモ、リンゴ、バナナ

その他：大豆、マツタケ、ヤマイモ、ゼラチン





I 予約からお帰りのまで
ホスピタリティを込めて

5 農林漁家民宿内の案内と説明

農林漁家民宿内の場所や利用の仕方、催しもののお知らせなどの案内や説明は、お客様の立場に立って行うことを心掛けましょう。

農林漁家民宿内の分かりにくい場所には、口頭だけの説明だけでなく、できる限りその場所（あるいは途中）まで一緒に「足」を使って案内しましょう。また、農林漁家民宿の催しもの案内などでは、その催しの由来やエピソードなどがあればぜひ伝えましょう。より魅力的な情報材料となり、お客様が喜ばれるからです。

農林漁家民宿の利用の仕方や催しの案内などは、掲示物で知らせる場合が多いでしょうが、いつもお客様にたずねられても答えられるよう、内容をよく把握しておきましょう。

「書いてあるものを読めばわかるのに」と思うかもしれませんが、文字を読むのが面倒くさい、読むより聞くほうが早い、などの理由で掲示物を見ずにたずねる方は意外と多いものです。

また、よく聞かれる内容や情報は、メモに書いてポケットに携帯しておく、いつでも正確な情報を知らせることができます。

なお、食事の場所や時間についての説明も忘れないでください。

ワンポイント アドバイス



- ちょっと散歩しませんか？ と声を掛け、民宿周辺を案内しながら避難経路等を確認させるのも一つの方法です。
- 災害発生時には、宿泊者を落ち着いて誘導できるように、日頃からイメージトレーニングをしておくといいでしょう！

6 農林漁家民宿周辺の地域情報の提供と案内

見知らぬ土地を訪れたお客様にとって、農林漁家民宿が教えてくれる情報は頼りになるものです。周辺地域についてよくたずねられることや、季節のイベントなど自信を持って答えられるよう、日頃から関係機関などから情報を集めておく役立ちます。

また、できれば実際に足を運び自分の目で確かめておくと、お客様にその内容の良さなど、さらに細かく伝えることができます。

そして、お客様に案内や情報を伝えるときには、次のような点に気をつけましょう。

①必要なことがらを正確に

行き方や所要時間などはもちろん、営業時間、商品の内容などは季節によって変化する場合がありますので、事前に確認しておきましょう。

②相手の立場に立った案内

道案内は初めてそこに行かれるお客様の立場に立って行いましょう。

例えば、「すぐ」とか「少し」のようなあいまいな言葉ではなく、「信号の二つ先」や「5分くらい」または「約〇〇メートル（キロ）」といった、できるだけ具体的な説明をした方が、より分かりやすく親切な対応となります。



事故後の記録

救急用品には記録用の「事故メモ」（前もって記入項目を設定）も一緒に入れておき、小さな事故であっても救急箱を開けて対応した場合は、必ず記録を取ってください。後々に、治療をする医師や損害賠償を訴求する関係者からその被害状況、対処の状況等を求められた時に適切に報告できます。

7 体験や観光などを希望するお客様への対応

滞在中のお客様から農林漁業体験や観光についてたずねられたり、体験予約の変更やキャンセルなどを依頼されることがあります。その時の対応についてみてみましょう。

①質問されたことについては的確に答える

例えば、現地までの所要時間や料金など、的確な情報提供と案内を行いましょ。う。

②知らないことは調べてから答える

知らないのに聞かれた時は、調べてから答えるようにします。「分かりません」と簡単に言い切らないようにしましょ。う。

③お客様の依頼内容を記録に残す

手配のために必要なことをもれなく聞くために、一定のフォームを作っておくと便利です。

④手配はその場で

電話での手配は、お客様の見ている前で行います。その場で手配できない場合は、内容をメモに残し、あとでお客様に渡しましょ。う。



田植え体験後は、「お疲れ様」のひと言



親子で蕎麦打ち体験「がんばれ！」

ワンポイント アドバイス



体験や観光などから戻ってきたお客様には、「楽しかったですか?」「どうでしたか?」と、方言を交えて声を掛けるようにしましょう。

8 お客様とのコミュニケーション

「観光する心」の原点は、「コミュニケーション」といわれています。

お決まりの観光コースを巡る観光や、一晚の宴会や余興目的の旅行は過去のものとなりました。今は、こだわりのテーマのある場所に行き、その土地のことを知り、体験やふれ合うことにより、地域の人々との交流を求める傾向にあります。

農林漁家民宿は参加・体験型観光の典型です。お客様は実際の農林漁業体験や、地元の人たちとの生活文化の体験を通して農林漁業を理解し、「食」についての知識を深めると共に、それを味わうことを望んで農林漁家民宿に泊まる方が少なくないでしょう。

そのためには、農林漁業の体験同行や指導の場だけでなく、お客様との対話を通して農林漁業についての話題はもちろん、地域独特の伝統や習慣なども積極的に紹介しましょ。う。それが、都会のお客様にとって何よりの農林漁家民宿体験となり、農林漁業体験プラス・アルファの感動を味わっていただけるのです。



地元の行事に出会えて…良い思い出になります



9 食のおもてなし

食事は農林漁家民宿の最大の楽しみです。農林漁業体験などでお腹が空いていれば、なおさらお客様の期待は高まります。そこで献立を作る際は、次のようなことを念頭に入れておきましょう。

献立づくりのポイント

- 盛り付けに配慮する
- 器（うつわ）との調和を図る



大皿盛りは食べる量が自分で加減できるので喜ばれます



お洒落な盛り付けは、おかあさんの見せどころ



見せ方次第で生ブルーベリーが美味しそう

ワンポイントアドバイス



- 大きな葉っぱなどを皿として、利用するのも楽しい演出です。
- 昔から使っているお茶碗やお皿を使うと、民宿らしさが出ます。

地元で採れた新鮮な農作物や農林漁家民宿の畑で収穫した野菜や山菜などをおかあさんの料理法で作ったり、地元で昔から伝わる郷土色豊かな料理を取り入れ、また、季節感あふれる素材を使うなど、お客様に地元の食を楽しんでいただける献立作りを心掛けましょう。

連泊のお客様には、飽きないように献立に変化を持たせる配慮が欠かせません。

また、リピーターのお客様などには、さりげなく好きな料理を献立に取り入れたりすると、お客様は一層喜ばれることでしょう。

食事を提供する際に最も気をつけたいことは、「熱いものは熱く、冷たいものは冷たく」出すことです。最初からいっぺんにテーブルに並べるのではなく、できるだけ順を追ってお出しするのが理想です。特に、個人や小グループのお客様はそのような方法が喜ばれます。それがむずかしければ、汁物や揚げ物、焼き物など「熱さ」がおいしさを左右するものだけでも、お客様のペースに合わせて出すように工夫しましょう。

また、お客様によっては、食事の提供時の配慮が必要な場合があります。

例えば、お子様連れのお客様には、お子様優先のサービスが求められます。できるだけ先にお子様のを準備すると、親御さんも安心して喜ばれます。年輩の方へは、料理内容によっては食べやすい方法や量より質で演出することも考えられるでしょう。

お酒を飲まれるお客様には、料理とのタイミングを念頭に入れながらサービスできれば最高です。お酒の量もすすむ可能性が高まり、単価アップにもつながります。さらに、美味しく食事を楽しんでいただくために欠かせないことは、食材や料理にまつわる説明や話です。用意した料理にひとこと説明を添えると、お客様にとって美味しさが一段と増すことは間違いありません。

多くのお客様にとって、農林漁家民宿での滞在の締めくくりは「朝食」にあると思っています。

I 予約からお帰りまで
ホスピタリティを込めて

I 予約からお帰りまでホスピタリティを込めて

朝の接客では明るく挨拶し、きびきびと動きながら声を掛け、少々眠気の残っているお客様も目を覚ますくらいの元気があったてもよいでしょう。

朝食は毎朝しっかりいただくという方、朝はあまり食欲が進まない方など、お客様によってそれぞれだと思いますが、心づくしの朝食を提供することによって、農林漁家民宿の思い出を印象深く締めくくりたいものです。

人によっては、朝一番にコーヒーやジュース、牛乳や乳酸飲料などを飲みたいという、こだわりや食習慣の方もいるので、用意しておくとうれやうでしょう。

また、朝食の定番料理といえば玉子料理や焼き魚などがありますが、農林漁家民宿では、旬の野菜がたっぷり入った手作り味噌の熱い味噌汁やおかあさん手作りの漬物、朝採りの野菜サラダなどが喜ばれ、農林漁家民宿の食の売りものになります。

ワンポイントアドバイス



- 誕生日、記念日、古希など、事前に分かっていたら、サプライズで地元のお祝い膳の一品などが出されると嬉しい!
- 地酒や地元のジュースも用意できれば、喜ばれます。

お客様のひと言



- ◆インスタントコーヒーでも地元の水で飲むと格別!!
- ◆民宿のご飯、お米の味は格別!!



代々伝わる六弁、十六弁を持って農村歌舞伎へ、いざ出発!



農村歌舞伎

10 会計、そしてお見送り

農林漁家民宿のサービスの品質を向上するために、お客様にアンケートを書いていただくのも、ひとつの方法です。

しかし、それよりもっと手軽で確実な方法は、直接お客様に聞いてみることです。

「ゆっくり休めましたか?」「何か不便を感じたことはありませんでしたか?」など、会計時にたずねてみましょう。

時間はかかるかも知れませんが、お客様から農林漁家民宿の印象を直接聞ける最大のチャンスです。

特に滞在中の感想や指摘には謙虚に耳を傾けます。そして、会計が済んだら、感謝の気持ちで見送らしましょう。「気をつけてね」「また来てね。」などを添えることも忘れずに。

農林漁家民宿を出るお客様のお見送りは、最後まで気を抜かずに。「良いおもてなしの農林漁家民宿だった…」と、振り返るお客様に「どうぞ気をつけてお帰りください」と、姿が見えなくなるまで見送るあなたの心は、きっとお客様の背中に伝わるはず。気持ちのこもったお見送りは、とっておきのホスピタリティです。

また来てね~



お客様のひと言



「疲れたらいつでも帰ってらっしゃい」は、嬉しい言葉。農林漁家民宿が私の実家になった瞬間です。



こんな場面で ホスピタリティが伝わる！



II
こんな場面で
ホスピタリティが伝わる！

1 身体の不自由な方、高齢者にやさしく

身体の不自由な方や高齢者に限らず、滞在中にスキー場で足を怪我し、ギブスで農林漁家民宿に戻ってくる方もいるでしょう。そうした方に、一般の健常者のお客様以上の心配りをするのは当然のことです。予約を受ける際に、お客様がどの程度の不自由さなのかを伺い、対応できることと、できないことをよく説明しておくことにより、お客様も納得して利用していただけます。介添えの方が一緒であれば、その方に農林漁家民宿の状況を説明し、確認していただくと良いでしょう。

お迎え時の対応から、食事の案内やサービスなど、他のお客様に優先して行う配慮が必要です。また、できるだけ声を掛けるようにしましょう。目の不自由な方の誘導の仕方、体に障害を持つお客様への心掛けや車椅子の介助など、基本的なことについては前もって理解しておく、自信を持ってお迎えすることができます。

それが農林漁家民宿のホスピタリティにもつながります。

2 「ユニバーサルサービス」

ユニバーサルサービスとは、障害者や高齢者などのお客様に対し、その特徴と対応の仕方をよく理解した上で、健常者と同じ気持ちで心良く接するサービスのことです。

●高齢者の特徴と配慮すべき点

視力や聴力、筋力が衰えている、忘れやすくなる等が高齢者の大きな特徴です。

そのための対応と準備として、

- 貸し出し用の老眼鏡や虫眼鏡を用意する。
- 大切なことは口頭だけでなく文面で伝える。
- 何か説明するときには、口をはっきり開け、明瞭な発音でゆっくりと話す。大事なことは何度も繰り返す。
- 小さな段差でもつまずくことがあるので、「足元に気を付けください」と声掛けをするか、表示をしておく。
- 極力、段差の無いように心掛ける。

●障害をお持ちのお客様への配慮すべき点

特別扱いを望まない方もいるので、介助が必要な場面でタイミングよく声を掛けられるよう準備しておきましょう。

①視覚障害者

- 声を掛けるときはお客様の正面から。背後や横からだど、誰に向かって声を掛けているのかわかりにくく戸惑う場合がある。
- 誘導する際は「私は〇〇です。今からご案内いたしますね」と声を掛けて、腕などにつかまっ
ていただく。いきなり、お客様の腕をつかんだりしないこと。
- 誘導の際は「あと〇歩ぐらい歩いたら階段を上ります」などの情報は早めに、そして具体的に伝える。

Ⅱ こんな場面でホスピタリティが伝わる！

②聴覚障害者

コミュニケーションの手段は筆談が中心ですが、口の動きを読み理解する方もいます。

- お客様が口の動きを読み取れるよう、ゆっくり、はっきりと話す。
- お客様の表情に注意し、理解していないようであれば、違う言葉で言い換えたり、紙に書いて示す。

③車椅子利用者

スロープや段差、引いて開けるドアなどは介助が必要となります。

- 段差、スロープを降りる時は必ず後ろ向きで行う。
- お客様の目線を考え、安全を優先する。
- 止まる時は、必ずストッパーをかける。
- 足台に、きちんと足が乗っているか確認する。



お風呂やトイレに手すり、階段等があると年寄りも安心

3 お客様の声を取り入れ、改善につなげる

自分では対応をきちんと行ったつもりでも、なぜかお客様からはよい反応が返ってこないことがあるものです。満足していただけていないのでは…と感じた時は、素直にお客様に問いかけ、意見を聞かせていただくようにします。

また、お客さまからお褒めの言葉をいただくこともあるでしょう。そんな時にはお礼を言うだけでなく、具体的にどんなところが気に入っていただいたのか伺ってみましょう。不満を示されたお客様の声に真剣に取り組むことは当然ですが、褒めていただいたことにも耳を傾けます。さらに磨きをかけていくことが大切だからです。それが自信にもつながります。

こうしてお客様の声に関心を持ち、それを集め、改善や解決につなげます。こうしたことを繰り返していくことで、農林漁家民宿のホスピタリティのレベルは向上していきます。

「改善」は、農林漁家民宿のためばかりではなく、満足度を高める上でお客様のためにも不可欠なのです。農林漁家民宿側だけの思い込みや、独りよがりには慎むようにします。

知っておくと
便利 3

食中毒の予防策

食中毒の原因として最も多い微生物による食中毒を予防するためには、微生物を「付けない、増やさない、殺す」の3原則を守ることが大切です。

微生物以外の食中毒の原因もあるので、詳細については、地域の保健所から説明や講習（食品衛生責任者）を受け、適切な対処ができるようにしておきましょう。大切なことは、安易な判断をしないことです。

- ①微生物を付けない（清潔にすること、自身が健康でいること）
- ②微生物を増やさない（食材を迅速に使用すること、冷却すること）
- ③微生物を殺す（食材を加熱すること）



4 お客様と共に農林漁家民宿を育てる

ホテルや旅館の接客対応は、「お客様は神様です」的な考えが根底にあり、マニュアルに忠実なサービスが良いサービスという考え方が一般的でした。マニュアル仕様のサービスとは、基準に沿った定型的な動作や言葉遣いで、お客様に「かしずく」という画一的な接客です。従って、お客様とサービス側の関係は、お客様が上、宿が下という上下関係で、上の命令に従うのは当然のことで、そこには感謝や感動といった状況が生まれにくくなります。

しかし、農林漁家民宿の場合は、お客様一人ひとりに対する心遣いや“一期一会”の気持ちを込めた「おもてなし」であり、その結果、お客様の心に感動が生まれます。

それはまた、もてなす農林漁家民宿側の喜びでもあるわけです。「お客様と共に農林漁家民宿を育てる」ということになります。

5 「安全」と「安心」への十分な配慮

「安全」と「安心」は宿泊業の重要な要素であり、また基本的な価値といえます。それはお客様がわが家を離れることから、ある意味で生命をあずかり、安全を確保することが求められるからです。

こうした意味で「安心」や「安全」の保証が伴わなければ、「快適性」や「清潔さ」も、「美味しさ」や「ホスピタリティ」など、農林漁家民宿のすべての魅力はゼロになってしまいます。

宿泊業はお客様にとって休み、くつろぐという無防備な「時」や「場」であることから、「安全」は何よりも優先されるべきです。そのために、次のような基本的なことを押さえておくことが大切です。



川の音を聞きながらコーヒータイム

「安全」のために 基本的な ポイント

- ① 「防火」 …… 初期消化用の消火器、非難経路の表示と通路の確保
- ② 「防災」 …… 停電時に備えた懐中電灯、携帯ラジオ、ローソクなどの準備
- ③ 「食中毒」 …… 食品衛生、手洗いの励行、消毒液の設置
- ④ 「急患」 …… 対応方法、病院との連携

6 何もしない、そっと見守るのも「ホスピタリティ」

お客様の農林漁家民宿に宿泊される目的はそれぞれです。そのため、農林漁家民宿での過ごし方も一様ではありません。旅先での時間を楽しむために、日中は出掛けて散策したり、体験したりするお客様も多いでしょう。

しかし、中には食事以外は農林漁家民宿にこもって本を読んだり、ゴロゴロしているお客様もいるでしょう。

Ⅱ こんな場面でホスピタリティが伝わる！

こうしたお客様の場合は、誰にも邪魔されない時間をもちたいということが目的かも知れません。そのようなお客様には、静かに時間を過ごしていただけるように、部屋のそばで大きな音を立てたりしないよう配慮が必要です。だからといって、何もせずに放って置くわけではありません。食事などで顔を合わせた時には、「ゆっくりしてますか？ お茶が飲みたくなったら茶の間にどうぞ！何か必要なものがあったら声をかけてね」など、さりげない気配りがお客様の気持ちをなごませます。

とにかく、お客様のために何かしてあげる、しなければと考えがちですが、お客様の状況に応じて、そっとしておくのもホスピタリティです。

7 声を掛け、言葉を交わす

人は見知らぬ人に対しては警戒心を持ち、気持ちを閉ざして身構えます。お客様にとって、初めて訪れる農林漁家民宿の人は見知らぬ人。そのためには、こちらから出来るだけ声を掛け、言葉を交わす機会を作りましょう。これによって垣根が取り除かれ、お客様はくつろいだ雰囲気となり、親密さを感じるようになります。

会話のキッカケとなるポイントには二つあります。それは「声を掛ける」と、「よく聴く」ことです。

基本の挨拶に加え、「今日はこの冬一番の寒さです」「夕立に遭いませんでしたか」など、会話のきっかけとなる問い掛けをします。そして、会話が進んだら、お客様の話によく耳を傾けます。関心を持って聴くようにすると、うなずきやあいづちなどにも気持ちがこもり、お客様の話が弾んでいきます。

人は基本的に自分のことについて話すことが好きですが、聞き上手な方にも親近感を抱くのです。

8 お客様の立場でコミュニケーション

お客様とのコミュニケーションの場合では、常に相手の立場に立った姿勢と行動が基本です。相手の立場に立つということは、相手の気持ちを察知することです。

また、相手の立場に立った行動とは、相手の気持ちにふさわしい表情や言葉で、相手の反応を考えることです。例えば、お客様に何か説明などをするとき、お客様の反応を意識しながら話をしていますか。

いつも決まり文句の説明なので、顔を見ないでさっさと説明しているということはないでしょうか。お客様はあなたのスピーディーな説明にはついていけず、困惑の表情を浮かべているかも知れません。もっとゆっくり話をして欲しい、言葉の意味がわからない、分かりにくいので書いて欲しい、などと思っても口に出さずにいるかも知れません。

こんな表情にいち早く気づき、話すスピードをゆるめたり、他のやさしい言葉に言い換えたり、紙に書いたりして相手の気持ちを想像した行動に変えてみます。

すると、お客様の表情が困惑から安心の表情に変わります。それは単なる説明から、あなたのホスピタリティがこもったコミュニケーションに変わるときなのです。

また、お客様への接客では、いつも笑顔を中心掛けましょう。笑顔はときとして、言葉以上の合図をお客様に伝えます。ただし、不満や苦情に接するときは異なります。例えば、無くし物をしたり、体調が悪いときなどは、笑顔はふさわしくないのは言うまでもありません。では、そのような時はどの



ような表情をしたらよいでしょうか？

そのような場合は、話をされるお客様の表情をよくみて、気持ちを想像してみましょう。その時あなたの表情はきっとお客様の表情と似たものになっているはずです。

このように自分を相手の置かれた状況に合わせることを、「ミラーリング＝鏡に映す」と言います。年輩者には年輩者の特徴やその方の状態に合わせた対応をするということです。

コミュニケーションは心と心のキャッチボール。相手を取りやすいボールを投げ、投げやすい位置に構えて待つ、そんな相手の立場に立ったコミュニケーションが、とっておきのホスピタリティとなるでしょう。

ワンポイントアドバイス

「コミュニケーション」はおかあさんの一番得意な分野！大いに発揮しましょう！



II こんな場面でホスピタリティが伝わる！

9 方言は癒し！自信を持って話しましょう！

旅に出て、「ああ…ここに来たんだなあ」と実感することのひとつは、地元の人たちの方言を耳にした時ではないでしょうか。農林漁家民宿を訪れる人びとの多くは、自分たちの生活環境やスタイルを離れた非日常のひとつときを期待しています。

そのため、普段聞き慣れなれない「言葉」に触れることは、一番身近な非日常の体験といえるでしょう。こうした意味では、方言や言葉そのものが観光資源であるといえます。

例えば、「おいでやす」という言葉を聞くと誰でも「京都」を思いうかべるように、その土地の言葉、方言で交わされる挨拶は特に印象が残るものです。お客様に対して家族の一員のように接し、普段着の言葉＝親子のような自然体の会話で交流することで、親近感がグーンと近づきます。ためらわずに、自信を持って地元の言葉や方言で話しましょう。ただし、お客様の反応に気をつけることも必要です。方言で話しかけ、お客様がげげんな顔をした時には、分かりやすい言葉に言い替えることも忘れずに。



10 “時間” と “間＝タイミング” を大切に

サービスには「間＝タイミング」が大変重要な要素となります。せっかく心を込めたおもてなしでも、タイミングがズレるとおもてなしが半減してしまいます。それは冷めた味噌汁やスープを飲むのと同じです。タイミングのポイントは、あくまでお客様に合わせてもらうではありません。「時間」や「間＝タイミング」に配慮することは大切なホスピタリティなのです。



国内の有毒生物



これらの生物に「近寄らない、触らない、食さない」ことが原則ですが、それらに遭遇し、その被害に遭う事故は例年発生しています。被害が出た場合、被害に応じた適切な処置を行わなければなりません。

- ①陸上：スズメバチ、ガ、ムカデ、ダニ、アブ、毒ヘビ、毒キノコなど
- ②水中：クラゲ、オニヒトデ、ウニ、ウツボなど

11 不満や苦情が起こったとき

日々の運営の中で、何かの都合によりお客様が気分を害されたり、感情的になったりすることがあります。そうしたときは直接お客様から不満の声を聞かれたり、苦情の申し出となることがあります。お客様の不平や不満とは、困惑したり、嫌な感じを持つという苛立ちの状態のことです。そして、これが苦情の段階になると、より深刻な怒りや気持ちの傷みの状況になります。かといって不平や不満があっても、決して軽視しないようにします。対応の仕方ひとつで、苦情にまで発展することが少ないからです。

そのためには、まずお客様の不満や苦情などの申し出に対し、即座にお詫びするという姿勢・態度が望まれます。特に心しなければならぬことは、はじめから言い訳をすることです。お客様は言い訳を聞きたくて不満や苦情を申し出るのではありません。自分の気持ちを理解して欲しかったり、謝罪して欲しいのです。

ですからどのようなことが良くなかったのか、しっかりと聴くことが大切です。場合によってはお客様の勘違いであったり、誤解されているということもあるからです。お客様の気持ちをやわらげ、もと通りに戻すためには、誠意をもった素早い対応と処理が必要となります。そして大切なことは、こうしたお客様が嫌な思いや感情をもったまま帰ることのないよう、細心の配慮を心掛けることです。

そして、お帰りの際は、改めてお詫びの言葉を申し伝えお見送りしましょう。また、事後にお詫びの手紙などを送ることも有効なフォローアップとなります。このような対応により、不満や苦情のお客様が農林漁家民宿のファンとなっていくこともあります。

不満をもったり、苦情を言いたいと思っているお客様が実際に申し出てくる割合は、実はあまり多くないのです。むしろそう思ったり、感じたりしているお客様でも、何も言わない人が圧倒的に多いことを知っておくべきです。

だからこそ、表面に出てきた不満や苦情には、正面から誠意をもって対応することが大切なのです。

ワンポイント アドバイス



子どもがケガをした時、帰宅時には気遣いの言葉を掛けましょう。「もう大丈夫!」「お大事に!」

知っておくと 便利 5

設備の落下

地震を想定した対処としては、家具類の転倒防止金具の取り付けは常識的なことですが、よく客室で目につく例として、布団を敷く傍らの壁や枕を置く位置側の壁に大きな額縁に入った絵を掛けたり、大型テレビや重量のある置物等がサイドボードの上に無造作に置かれていることがあります。これらは強い揺れの地震がきた時など、就寝中などに宿泊客の身体上の被害が及ぶ可能性があるため、設備の設置のしかたや置物自体の見直しが必要となります。



ローカルホスピタリティを 目指して



1 案内の表示

農林漁家民宿内の施設案内やお知らせは、お客様によく理解していただけるよう心掛けましょう。しっかり伝えたいことは、口頭だけでなく、掲示物やチラシなど使って文面でお知らせすると良いでしょう。掲示物やチラシなどを作るときには、次の点に注意しましょう。

案内表示の ポイント

- 内容が簡潔で分かりやすいか
- 文字の大きさは適当で、見やすいか
- 字はていねいか。誤字脱字はないか
- 掲示の場所は適切か

農林漁家民宿内の表示物は、お客様の目に止まりやすくすることが目的なので、特に土産などの販売商品や催しの案内などは、色使いや字体、挿絵などに工夫することもポイントとなります。

また、期間や期限が限定しているものについては、時期が過ぎたら直ぐに外すよう、注意を払わなくてはなりません。いつまでも貼りっぱなしにしておくことは農林漁家民宿の運営上、お客様に散漫な印象を与えますので注意してください。

2 農林漁家民宿設備のメンテナンス

農林漁家民宿の設備、機器などは年月と共に傷んだり、壊れたりするのはやむを得ません。しかし、そのような状態を滞在中のお客様が直接目にしたり、感じたりしているのも事実です。改修や修理には大きな費用がかかることから、常に新しく、完璧な状況に保っておくことが理想ですが、その通りにならないのが現実かも知れません。

だからといって、施設設備は農林漁家民宿の基幹商品であり、宿泊価格に対する品質評価の重要な要素でもあることを忘れてはなりません。

こうしたことからお客様からみて、これだけは許されない、という部分や状態が問題となります。施設設備は農林漁家民宿の商品要素からは、もの、つまり「ハード」に入りますが、保守・点検というメンテナンス行為は、人が見つけて直したり、手を加えることから「ソフト」、それも「サービス」としてとらえることが重要です。不備な個所やモノを見つけたら、出きるだけ迅速に修理・修繕することです。直すのに日時がかかる場合、お詫びの言葉とともに、修理の状況や予定を文面にして貼り出しておきましょう。

III ローカルホスピタリティ
を目指して



6 客室のストーブ

自動消火装置がセットされた石油ストーブであっても、利用客自身の身を守るための「火元を断つ！」という行動が取られるように、火の消し方を周知する必要があります。また、過去の地震火災の発生事例としては、石油ストーブのみならず、電気ストーブでも、転倒により床のじゅうたんに火がついて火災が発生した事例もあります。

Ⅲ ローカルホスピタリティを目指して

施設設備のメンテナンス

●電気器具類の点検

客室内のすべての器具（照明器具、テレビ、リモコン、冷暖房の器具など）のスイッチを入れて、正常に動くか点検します。

換気扇は廻し異音など出ていないか、吸い込み具合は良好か、なども確かめておきます。

●浴室、洗面所、トイレの点検

実際に蛇口やバルブを動かして、開けた時に水が出るか、締めた時には完全に止まるか、お湯の温度や湯量は正常か、排水状態は良好なのかなどを点検します。

また、異臭の無いことも確認しておきましょう。

ワンポイントアドバイス



- たこ足配線は危険です。絶対、止めましょう!
- ホコリも漏電の危険があります。要注意!



点検が必要な設備や備品を書き出したチェック表を作り、記録しながら点検すれば、見落としが防げ、いつでも快適にご利用いただける状態に保つことができます。

例え、古くなった施設や設備でも、「手をきちんと入れている」と気づいたお客様が、逆にそのことを再評価することがあります。ものを磨き上げるには当然、人の気持ちがかもります。

メンテナンスひとつにも、お客様に伝わるホスピタリティがあるのです。

3 クリンリネス（清潔性）

宿泊業はいうまでもなく、あらゆるサービス業のもっとも基本的な条件は、「清潔」であるかどうかです。特に私達日本人は、世界でもっとも清潔さに敏感な国民といわれています。

しかし、施設や設備を常に清潔に保つには、相応の手間と時間がかかります。

そんなとき忙しさにかまけて手を省くと、決まってお客様の厳しい目に触れることとなります。

「汚れたり、不潔になったらきれいにする」のではなく、「不潔にならないよう手を掛ける」のが、クリンリネスの大切なポイントです。

また、お客様の目線（方向や高低など）と、運営の民宿側の目線は違うということを知っておく必要があります。

例えば、植栽などを立って見ると、椅子やソファに座って見るのでは、ホコリの見える個所や枯れた状態など、微妙に違うことに気づかされます。

今、民間施設はもとより、まちや公共機関などすべてが美化や、清潔さに対する人びとの関心が高まっています。清掃が行き届き、徹底して清潔であることそのものがホスピタリティ商品になるのです。



気持ち良さそうな布団が整頓されて押し入れに！



ワンポイント アドバイス



■「3S」=常に、整理、整頓、清潔を心掛けましょう!

- ・トイレの手ふきタオルは黒ずんでいませんか?
- ・お風呂場の足拭きマットは湿っていませんか?
- ・足拭きマットが無造作に重なり、突っかかりはないですか?
- ・押し入れの布団は、干してあり湿気なく、きちんと整理されていますか?
- ・水回りの隅々まで、清掃が行き届いていますか? アカはありませんか?

※「5S」=整理、整頓、清潔+清掃・しつけ（「しつけ」は、清潔な状態が定着すること。）

4 体験メニュー

農林漁家民宿での滞在の魅力のひとつは、そこでしか体験できないものがあることです。土に触れ、自然を感じ、作物の成長や収穫の喜びを味わえる地域での各種体験は、都会で暮らすお客様にとって他では味わうことのできない貴重な体験となります。農林漁業体験のないお客様でも、安心して取り組める体験メニューを作り、多くのお客様がその楽しさを味わっていただきたいものです。

例えば、農作物を育てる時の、種撒きや受粉から収穫に至るまでの内容や、収穫時期を明示した楽しい「体験メニュー」を作ることにより、お客様の期待や喜ぶシーンが広がります。収穫時期に採れたての美味しさを味わってみたい、それも自分が関わった農作物であったら喜びは倍加します。

そこで、お客様が農林漁業の体験メニューを選び、行う上で注意したいポイントについていくつか挙げてみましょう。

体験メニュー について 注意したい ポイント

- その作業は、経験や体力のない人もできますか?
- 同時に何人まで作業が可能ですか?
- 怪我などのおそれはありませんか?
- 地域ならではの体験ですか?
- 時間は柔軟に対応できますか?
- あなたの農林漁家民宿ならではの体験内容がありますか?

などが考えられます。



里芋掘り体験、大人も夢中



地元のお父さんが船頭さん

ワンポイント アドバイス



■地元のお祭りやイベントへの参加も喜ばれます。

■収穫体験時、「さあ! がんばって作業してね。採れないと夕食のおかずが無いわよ!」と笑顔で声掛けするのも、楽しさが増します。

■漁業体験時には、必ずライフジャケットの着用を促しましょう!

■包丁、鎌などの使い方については十分説明し、目配りを怠らないようにしましょう!

5 「佇まい」と居心地感

「佇まい（たたずまい）」とは、その場のありさまから感じ取れる様子、自然に雰囲気となって現れるものの様子や空間感覚をいいます。農林漁家民宿に宿泊されるお客様の目に触れる全てのもの、それは農林漁家民宿内の共用スペースや客室、お風呂などだけでなく、庭や農林漁家民宿の周りを取り囲む景観や連なる山並み、そして、生い茂る森や畑、流れる小川など、すべて「佇まい」を感じさせるものです。

また、例えば、部屋の窓側においてある装飾品ひとつをとっても、窓の外の景色に似合うものを置くことにより、「佇まい」としての雰囲気が変わってくるでしょう。

それは、お客様の暮らす都市の風景とは大きな違いが感じられ、農林漁家民宿とその周囲の「佇まい」が民宿の特徴であり、空間のホスピタリティの資源でもあるからです。

そうしたことを意識して、装飾品や植栽、農林漁家民宿内の家具や備品、その配置などにも気を配ることも必要です。それがまた、自分の農林漁家民宿への愛着へとつながります。

田園風景の中に建つ農林漁家民宿が、必要以上に大きく、派手な色使いの看板を掲げているのを見かけます。残念ながら廻りの景観と似合わず、むしろ違和感を与えています。看板が必要な場合、景観との調和を念頭に入れた大きさや色使いにしたいものです。

また、農林漁家民宿の魅力は、お客様にとり普段の農家の生活を味わえることにもあるのですが、だからといって「何も気にしなくても構わない」ということではありません。少なくともお客様を迎える営業スペースは、普通の家庭の“景色”ではなく、農林漁家民宿の「佇まい」を感じさせるものでなくてはなりません。

お客様がくつろぐ交流スペース(居間や囲炉裏の間など)に家族が使用している道具や生活感を想定させる雑貨などが出しっ放しになっていて、お客様の目に触れていることはないでしょうか？ 農林漁家民宿の家族の普段の暮らしが、そのまま見えてよいという方もいるかも知れませんが、「お客」として自分が大切に迎えられている、という農林漁家民宿のホスピタリティが感じられず、不快に思っているお客様もいるはずです。

いつもお客様の視線で農林漁家民宿をチェックし、家族の生活感が感じられるものがあれば、できるだけ目に触れない場所に片付ける心遣いが必要です。



心落ち着く原風景の佇まい

ワンポイントアドバイス

家族の洗濯物、食べ残しの茶菓、郵便物・宅配物などは、片付けましょう!



知っておくと
便利 7

災害時の宿泊者分の備蓄

山間部に位置するところであれば、道路が寸断されて孤立しライフラインが断たれる場合も想定し、少なくとも3～4日の間、家族や宿泊客が持ちこたえられる水や食料の備蓄をしておきましょう。



6 他所（施設）から学ぶ

長い間、農林漁家民宿運営を行っている、ある意味でどうしてもマンネリに陥ることがあるでしょう。そんな時、外に目を向けてみるのが役立ちます。特にお客様の熱い支持を受けているところには、必ず何かの理由（ワケ）があります。同じ地域だけでなく、できれば定期的に人気や話題の施設、それも民宿ばかりでなく、一般旅館やホテルなどもその対象とするとよいでしょう。同じ宿泊業として優れた点を学ぶことが多いからです。

それはお客様がそのときの旅の目的や状況により、さまざまな宿泊施設の利用体験をしているからです。ということは、私たち農林漁家民宿を運営する側もお客様の立場や目線で、農林漁家民宿の運営を見る必要があるのです。宿泊業はひとたびお客様の立場になると、さまざまな体験を通しその施設の運営の中身に触れることができます。

こうした機会の折には、施設全体というよりも参考にしたいテーマや、個別の課題をいくつか絞り込んで視察するとよいでしょう。



トイレに花一輪、
おかあさんの心使いが伝わります



洗面台にも花一輪

ワンポイントアドバイス

他施設の料理、トイレや風呂などの水回り、部屋のしつらえ、対応などをチェックしましょう!




これも風情を出すアイデア



室内にさりげなくお香

Ⅲ
ローカルホスピタリティ
を
目
指
し
て

7 リピーターの維持と新規の獲得

どの産業や企業、店舗でも今、顧客の増大に凌ぎを削って努力しています。リピーターを多く持つことのメリットが、経営や運営に大きな貢献をするからです。

そのいくつかを挙げてみますと、先ず安定的な売上に寄与することがあります。いつも初めてののお客様に頼っているよりも、年に必ず何回か見えるお客様が一人でも多い方が売上の見通しが立ちます。

次に、そのお客様がお友達や家族を連れてきたり、紹介をしてくれることにより、さらにお客様が増えることとなります。気に入っていただいたお客様が宿のセールスマンになる、という副次効果が出てくるわけです。

そして、リピーターのお客様については、その方の特徴や好みなども分かっています。ということは、その方に合わせた準備やサービス対応が可能となります。

だからといって、初めてののお客様を軽視することではありません。リピーターの方も、もとは初めての「個」客で、何回かの利用を通じてリピーターになったことを忘れてはいけません。

ワンポイントアドバイス

農林漁家民宿は、家族的な付き合いが売りになり、民宿のおかあさんやおとうさんの人柄に惚れてリピーターになります。



8 農林漁家民宿の個性（テーマ）づくり

個性とは、「らしさ」です。宿の個性づくりは、お客様にどんな楽しみやときめき、体験や発見をしてもらうかを吟味し、決めることから始まります。

例えば、四季の移ろいや自然のあるがままの姿を徹底的に楽しんでもらうと決めたら、どのようにそれを演出するかを考えます。庭の花や花木の枝で季節感を演出したり、玄関や食堂、洗面所やお手洗などに、庭の花や山の草花などをさりげなく飾るなどの工夫をしてみます。それにより「花の宿」の誕生です。

また、農作物の美味しさを堪能してもらうことをテーマにするなら、食事時の食卓に、その日の食材として使った自家製の野菜などを、さりげなく置いてみるのもよいでしょう。素朴な野菜の色や香りが食卓に彩を添え、野菜の話題で楽しい会話が盛り上がるかも知れません。

まずはじめに、宿のもつ資源や個性をよく見つめ直し、お客様に伝えたいおかあさんの宿のテーマと、こだわりをもった宿づくりに取り組むことで、それに共鳴し、支持するお客様の姿が見えてくることとなります。

お客様の ひと言



- ◆「手づくりの宿」おばあちゃんの手づくり絆てんや浴衣が、古いタンズにしまわれ、「寝間着に使ってください」と書かれていた。「私は、コレが良い!」と大はしゃぎ。
- ◆「何もない」が売り!しかし、山・川・畑、自然がいっぱい。ゆっくりのんびりできる。実家に戻った気分になれる。

9 地域の連携と共生

かつては、バスを何台も連ねて団体客が観光地をにぎわし、旅館やホテルなど宿泊業の経済効率ばかりが優先されてきました。宿泊先での食事や宴会のあとは二次会、三次会まで施設や会場が用意され、翌日は、館内の売店や朝市でお土産を購入。気がつけば宿から一步も出なかったというのが一般的でした。

今、団体旅行から個人的な小グループやファミリーでの旅行へと、お客様の旅の形態は様変わりしています。決められたコースを回る団体旅行と違い、自由に時間を過ごすことができる個人旅行では、事前に仕入れた情報をもとにさまざまな場所に出掛け、自然や体験、人との触れ合いを楽しむ旅行への欲求が高まってきています。従って、訪れたお客様に対しての宿泊施設だけでなく、業種や立場を越えた、地域の人びとによる、地域の資源や素材を生かした地域独自のもてなし＝「ローカルホスピタリティ」が、地域の魅力づくりに不可欠となってきています。

そのためにはお客様が、この地域のどこの、どのようなことに魅力を感じているのか、みなさんで情報を交換し、共有していただく必要があります。

地元の文化、歴史、自然や、その土地ならではの素材や場所、景



おばあちゃんの周りには人が集まる



観、そして一芸に秀出した人の技や個性、そして忘れてはいけない人材「おじいちゃん、おばあちゃん」など、そこで暮らす人にとっては当たり前のことが、旅人にとっては大変新鮮で、魅力的に感じるものです。

地元に来られるお客様は、農林漁家民宿だけのお客様ではありません。地域にとってのお客様でもあるのです。近所を散歩し商店に立寄ったり、地元の人との触れ合いを求めて催事に参加したり、散策することもあるでしょう。そのようなとき、どんなに宿の「おもてなし」が素晴らしくても、買い物に出掛けた先のお土産店の対応が悪かったり、道をたずねた人が不親切だったりすれば、旅の思い出は不快なものとなってしまいます。

また、農林漁家民宿おかあさん100選認定者のアンケート結果をみると多くの民宿で外国人の受け入れをしています。ツーリズムのグローバル化が進む中、農林漁家民宿の外国人受け入れは、「ホーム・アウェイ・ホーム」(我が家を離れた我が家)の体験であり、農林漁家民宿ならではの『おもてなし』が喜ばれます。外国人の受け入れを通じて異文化に触れ、そこから気付く事や教えてもらえることもあり、それが相互感動につながり、ひいては国際交流の基点としての貢献・役割も果たすこととなります。

地域全体でお客様を受け入れるという共通意識のもと、農林漁家民宿をはじめとした宿泊業が主力となり、業種や立場を超え協力関係を築き上げながら、「ローカルホスピタリティ」を目指して取り組んでいきましょう。



民宿内に地域パンフレットをおきましょう



地域の人たちとワークショップで話し合うのもひとつの方法です

Ⅲ
ローカルホスピタリティ
を
目
指
し
て

**ワンポイント
アドバイス**

農林漁家民宿の「おもてなし」は地域の文化です。この貴重な文化を残す努力は、地域全体で行いましょう!




「カタクリを見に
いきませんか?」



地域内移送に関する法令等

自家用自動車を用いた地域内移送に関して、使用内容によっては法的な規制があります。それを破った場合には、道路運送法などの法的な罰則等を受けねばなりません。

■自家用車両（白ナンバー）の届出と使用制限

宿泊業者が、自家用車両（白ナンバーの車両）による宿泊者等の地域内移送を行う場合、道路運送法の“届出”が必要で、“使用制限”が設けられています。この制限によると、宿泊施設から最寄りの駅等から宿泊施設までの宿泊者の送迎は認めていますが、それ以外の観光地等への周遊等を行うことはできません。また、認められる送迎であっても、それに係る運賃は一切受け取ってははいけません。