





パネリストの基調提案(4)

### ホテル利用と公衆道徳

東京ホテル浦島  
取締役社長 塩地 博昭

私どものホテルはシティホテルでございまして、旅館のサービスとはやや異なるところがあつたので、要を得ない点があるかと思ひますが、東京地区のホテルの利用も増加しておりますから、お話しをいただいております。非常に事務的で形式的ですが、私もホテルは長年の伝統、プライド、固定観念が非常に強くて堅いというイメージを持ってあります。サービスについては、私も努力しております。二つ御紹介していることを二つ御紹介したいと思ひます。

### パネリストの基調提案(5)

### 京都の現状とサービス

ホテル佐野家  
取締役社長 佐野喜一郎

京都では、主に修学旅行を受け入れております旅館は、東山地区、そして新京都に近い中京地区、それから京都タワーのある駅前地区に分かれております。

私の旅館はJR京都駅から約三分のところで、駅前地区に所属しております。部屋数は四十六室、畳数は六百五十畳、そして希望する宿泊人員は四百五十名ぐらいです。

京都は、御承知のように千二百年の歴史を有しまして、重要な文化財、史跡、名蹟、数々の文化財、また伝統行事があります。そのおかげで、全国から数多くの修学旅行生にお越しになっております。春のシーズンは四月の

### パネリストの基調提案(6)

### 長崎から学校への希望

ホテル白雲社  
取締役社長 林 功

地元近郊連において、旅館券増売専門委員、長崎市修学旅行委員長、情報連絡員を委せていただいております。その情報連絡員に絡みまして、一言申しあげます。

皆様は大変御心配をおかけしております。雲仙温泉の活発な活動につきましては、マスコミの報道のとおり、島原は大変な被害に遭つておりま

かざりつものを会得させるため、毎年研修を実施したり、あるいは特に米国のホテルの方は非常に素晴らしいスマイルをお持ちなので、そういうたスマイルを勉強するため海外にも時々派遣したりしております。

サービスの提供、何が出来るかというところ、結局は、基本的には約束ごとをきちんと守るということに徹しなければいけないのではないかと、それが当然の前提で、その上で、自然な笑顔、業者からの要望事項が、日々新たに入ってくるわけですが、レベーターホールの前で各階の生徒さんにそれぞれスピー

さんが京都にお越しになっております。割合は、小学生が一割、中学生が五割強、高校生が四割弱、春のシーズンは中学生が主体で、二千五百八十一名、生徒数約五十五万四千名、秋は高校生が主体で二千七校、生徒数約四十四万二千名の方がお越しです。

この春秋のシーズンで、約九割の学生さんをお世話させていただいております。

地区的に見ても、東京都内の方々が多く、今後は、関東圏の方々が多くなると思ひます。輸送の関係もありますが、シーズンがますます集中化して、五月、十月、十一月、十二月、春のシーズン、夏のシーズン、秋のシーズン、冬

毎回近郊連修学旅行部会に出ています。問題点も、修学旅行得競争が激しい今日、エージメントには内容がわかっていて、学校にはなかなか言えない部分もあつたと思ひます。

が、本日は幸いにして学校側の代表者もお見えですので、旅館側の論理に立つての意見を少し述べさせていただきます。と思ひます。

まず始めに、営業上の問題に関連しまして、第一点は先ほども出ております。一校一館についての問題です。

が必要というのが、ホテルの種類の転換をしていただいたい。中のサービスの努力の範囲です。

先程来、一校一館というお徳というふうなものを勉強していただきたく思つております。

例を挙げますと、パブリックのスペースをスリッパや浴衣で、平気でお通りのなるか、たいらつてしまいます。エレベーターの利用とか、階段の利用をほかの学校を全部シャットアウトして、私の学校がここを通るのだから、君たち利用されるお客様は一校一館、中にはそういう添乗員もいらつた方がいいです。お互いに助け合つて、お互いに

ハード面の施設におきましては、安全として清潔を第一に、各旅館は定期的な改善をしておりますが、最近の金利高の影響によりまして、思うようには設備投資ができません。現状でございます。

また、サービス面におきましても、人手不足、高齢化、労働時間の短縮などで非常に苦慮しております。今後は表裏をわけて、心こめて、効果的かつ効果的サービスを提供していきたいと思ひます。それにつきましても、学校でお作りになっております。

ゆつくり買物をした方がよい。生徒さんに喜ばれることとしていこうか。

次に、室料につきましても、平和講習、レクリエーション等で別室や別会場を使用する機会が多いのですが、そのときは、冷暖房の光熱費もかかりますので、一般客と同じように、低料金でも結構です。禁止させることがいかに旅館が大きな犠牲を強いられるか、現在の現状を御理解いただきたいと思ひます。

また、この業界も御多分に漏れず人手不足で週四十時間労働が目前に迫つている中、労務上の問題に関連して、第一に荷物の別送、前搬入につ

首都東京を見て、何かを!

東京ドームもすぐ近く  
お泊りは 都心の  
経験豊かな  
本郷の旅館へ

本郷旅館協同組合  
〒113 東京都文京区本郷4-36-3 TEL 03-3813-9381

東京コマ旅行会館は  
第8回優秀防火建築表彰で  
建設大臣賞を受賞いたしました。

東京でのお泊りは  
安全設備を誇る当会館へ。

東京タワー、国会議事堂を間近に望む  
東京の中心にあり、8階建の近代ビルで、  
修学旅行の皆様により有意義な旅行を  
していただくために、清潔で低廉に、し  
かも最新の設備をほどこした全館和室の  
観光旅館です。

ホテル〈全館和室〉  
東京都港区六本木1丁目7番地  
TEL (03) 3585-1046 (代表)

東京 コマ旅行会館