



## 山奥の小さな旅館が 連日外国人客で満室になる理由

湯平温泉 山城屋 代表  
二宮 謙児

### 最高のおもてなしは「安心感」

私が経営する旅館「山城屋」は、築50年、客室7部屋、従業員数7名（パート含む）という典型的な小規模家族経営



山城屋は家族経営の小規模旅館

の旅館である。大分県の湯平温泉という九州の山奥に位置しているにもかかわらず、顧客の8割を外国人客が占め、年間を通して客室はほぼ満室状態が続いている。また、世界最大の旅行口コミサイト「トリップアドバイザー」の「日本の旅館部門2017」で満足度全国第3位にランクインした。

今から13年前、「インバウンド」という言葉がまだ一般的ではなかった頃から顧客市場を世界に求め、さまざまな取



列車の乗降方法を動画で説明

り組みを行ってきた。地元の留学生を活用したホームページの多言語化、わかりにくい交通アクセスを現地の写真と4通りのルートで説明した「おもてなしルートマップ」の作成、さらに列車の乗降方法を説明するため、留学生を観光客のモデルとして動画を撮影し、多言語化した字幕で見ってもらうことにより、まずは「旅マエ」の不安を解消することに努めた。

私は、最高のおもてなしは「安心感」であると考えている。外国人客が「安心」して過ごすことができたなら、それは次回も訪れてくれる「リピーター」につながる。逆に、不安な体験が多かったならば、次回の選択肢には入らない。

### 官民連携のインバウンド推進

現在、「インバウンド」を進めていく中で、さまざまな課題が浮き彫りとなっている。それは、一施設で解決できるものと、地域全体で組織的に連携して取り組まなければならないものがある。

昨年4月、民間団体「インバウンド推進協議会 OITA」を立ち上げた。これは、前述の課題解決を組織的に図ることを目的としているが、同時に、既存の組織枠を越えた横断的な情報共有と、会員間同士の連携によるイノベーションを期待するものである。会員には個人会員と特別会員（企業）があるが、業種は観光業のみならず、銀行・建設業・印刷業・運送業・公務員などと多岐にわたっている。今後、民間の議論で生まれた課題解決策は、確実に行政と情報共有し、具体的な施策へと反映されるだろう。



協議会でのグループディスカッション

大分県では、まさに「官民連携のインバウンド推進」が始まろうとしている。

#### プロフィール

二宮 謙児（にのみや けんじ）  
大分県信用組合勤務を経て、有限会社 山城屋 代表。  
インバウンド推進協議会 OITA 会長。  
経営する山城屋は、外国人客の受け入れを進めて、客室稼働率ほぼ100%を達成。完全週休2日制の導入、盆・暮れ・正月の休みを実現し、15年「九州未来アワード」で審査員特別奨励賞受賞。トリップアドバイザーの「日本の旅館部門2017」で満足度全国3位にランクインした。  
著書に『山奥の小さな旅館が連日外国人客で満室になる理由』（あさ出版）