

農林漁家民宿経営者必携

# 愛媛型農林漁家民宿の おもてなしの心得



このハンドブックは、愛媛県の平成23年度提案型パートナーシップ推進事業  
「農林漁家民宿の品質向上サポート事業」の成果物として作成されています。



グリーン・ツーリズム四国結びのネットワーク 愛媛県支部

## はじめに

農山漁村と都市との交流を促進するグリーン・ツーリズムは、農林漁家の所得向上、雇用の拡大と定住の促進、遊休農地の解消など農山漁村の振興に繋がる一方、都市住民に「ゆとり」と「やすらぎ」を提供するなど多面的な効果が期待されています。

愛媛県下では、平成 12 年のしまなみ地区をはじめとして、内子、久万高原、愛南と次々に地域協議会が設立され、平成 19 年には県内全域を包括する愛媛県グリーン・ツーリズム推進協議会も設立されました。そして以後も県内各地域で協議会が立ち上がるとともに、交流促進のためのさまざまな取り組みが積極的に展開されています。

また、農林漁家の方々が既存の施設・家屋を活用して民宿業を開業できるように、愛媛県では国の規制緩和に県独自の緩和措置を加えた「愛媛型農林漁家民宿認定制度」を平成 19 年に創設しました。この制度により開業手続きが円滑・迅速化し、これまでに 30 軒を超える農林漁家民宿が開業しています。

しかし、宿泊者数の伸びは開業軒数に比例しておらず、その理由の一つとして、各農林漁家民宿の品質に差がありユーザーの不安材料となっていることが考えられます。

そこで『グリーン・ツーリズム四国結びのネットワーク愛媛県支部』では、農林漁家民宿の品質向上を図り全体の底上げをしていくために、愛媛県から『平成 23 年度提案型パートナーシップ推進事業』を受託し、県及び学識経験者と協働して「農林漁家民宿の品質向上サポート事業」を実施しました。

事業実施に際しては、『四国結びのネットワーク』メンバーが愛媛型農林漁家民宿への宿泊調査を行い現状把握に努め、愛媛はもとより全国のグリーン・ツーリズムに精通された愛媛大学村田教授、香川大学原教授とともに調査結果の分析等を行いました。

この『愛媛型農家民宿のおもてなしの心得』は、こうして得られた愛媛型農林漁家民宿の現状に基づいた現実的な品質向上マニュアルであると確信しており、それぞれの魅力向上や収益確保による持続可能な民宿営業に御活用いただければ幸いです。

どうか皆様方には、愛媛の農林漁家民宿を利用された方々が、本当の「ゆとり」と「やすらぎ」、心の豊かさを感じるような質の高いおもてなしを提供いただくとともに、グリーン・ツーリズムの伸展と農山漁村地域の活性化のため、引き続き御尽力されますようお願いいたします。

グリーン・ツーリズム四国結びのネットワーク愛媛県支部

## 目次

### はじめに

#### おもてなしの流れ

1 宿の売りを発信	1P
2 第一印象が大切な予約時	2P
3 準備は十分に	3P
4 もてなしの心構え	4P
5 笑顔での出迎え	5P
6 季節に合わせた農林漁業体験	6P
7 宿帳記帳は必須	7P
8 落ち着ける客室の工夫	8P
9 清潔な手洗い・トイレ	9P
10 旅の疲れが取れる入浴	10P
11 地域の食材を主にした夕食・後片づけ	11P
12 明るく起床・洗顔	12P
13 朝食・後片づけ	12P
14 農林漁業体験	13P
15 昼食を含む地域の紹介	13P
16 適正な価格と精算	14P
17 感謝の気持ちをこめた見送り	15P
18 次の利用者を思い清掃・クリーニング	15P
19 お便り効果	16P

#### 事例紹介

ターゲットを明確にした民宿経営(農家民宿べじべじ)	18P
条件不利地を逆に活用した離島での民宿経営(島民宿つわぶき)	20P
「売りは私！」を明確にコンセプト決めした民宿経営(農家民宿花ごよみ)	22P

#### 四国各県での事例紹介

リゾートマンションを体験型交流施設として運営 ホテル『セカンドステージ』 (香川県高松市)	25P
廃校を利用した農村体験のできる宿 『ふれあいの里 さかもと』 (徳島県勝浦町)	26P
四万十川中下流域での空き民家の一軒貸し『百々世庵』(高知県四万十市)	27P
グループで経営する農家民宿『かまや』(高知県梶原町)	28P

#### 自己診断チェックシート

29P

#### 経営に役立つテンプレート集

30P

予約受付帳テンプレート(Excel)
宿帳テンプレート(Word)
お客様住所録テンプレート(Excel)
売上管理台帳テンプレート(Excel)
ホームページ・チラシなど情報発信ツールに掲載すべき事項