

おもてなしの流れ

1 宿の売りを発信

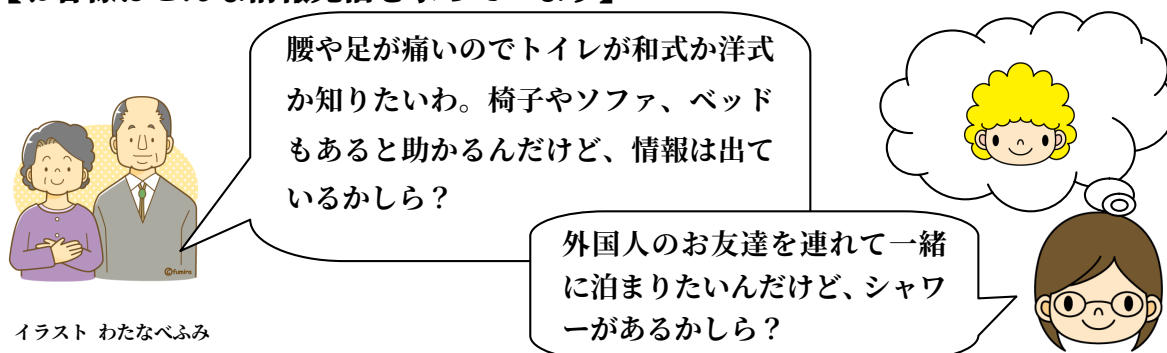
グリーン・ツーリズムは一般の観光と違って、客層は限定的です。

そのため、インターネットを利用した情報発信（個人・地区協議会・県協議会ホームページ等）が有効であると思われます。

あるいは、雑誌やフリーペーパーなどに取り上げてもらう、なども考えられます（料金が伴う場合がありますから注意しましょう）。地域ぐるみでグリーン・ツーリズムを展開しようとする場合であれば、マスコミに宣伝してもらうことも考えられ、マスコミが関心を示すような面白い体験イベントを企画することや宿の特徴（売り）を出すことが重要です。

また、利用者の口コミは最大の宣伝方法ですから、最初に受け入れたときが非常に重要になります。

【お客様はこんな情報発信を求めています】



■そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「『いい宿』と聞いて、自分で調べようと思ってインターネット検索したんだけど、見つからない」	→	最近では、インターネットで情報検索をして宿のチョイスをする人が多数。ホームページに情報が出ているとお客様も安心するものです。「えひめグリーン・ツーリズムナビ」なども積極的に活用しネットで発信しましょう。
「ペットはOKなのかしら？」	→	可否をホームページなどに掲載しておくといいですね（※）。ただし、動物アレルギーのお客様が後で泊まれる際、動物の毛などが残っていないよう掃除をこまめにしましょう。
「お酒の持ち込み、OKかしら？」	→	可否をホームページなどに掲載しておくといいですね（※）。

※ホームページへの情報記載例は、巻末を参考にしてください。

2 第一印象が大切な予約時

接客は、お客様の問い合わせからすでに始まっています。この段階ではお互いの顔が見えません。ちょっとした言葉遣いで相手は不愉快な思いをするかもしれません。

また、予約のときに、体験内容や料金、最寄りの駅までの送迎、食事や施設・設備について詳細に説明しておけば、後々のトラブルを防げます。

予約確定後、内容や相手の連絡先はもう一度反復しておきましょう。

【お客様はこんな対応を不審に思います】



- ・ 何度電話しても、電話に出ない・・・本当に営業してるの？
- ・ 電話に最初お父さんが出て、「お母さんがやってるので、予約状況はわからんなあ」のように言われて、「え？」と思った・・・

■そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お答えするために
「初めて農林漁家民宿に宿泊するので、何を準備して行ったらいいか（パジャマや洗面用具など）教えてほしい」	→	電話先の雰囲気や農泊が初めての方かどうか分かるものです。できるだけ分かりやすく準備物を伝えましょう。
「予約内容を繰り返して言ってくれたり、道順を分かりやすく説明してくれると安心」 「留守番電話に要件を入れたら、折り返し連絡があった」	→	お客様はちゃんと予約が取れたかどうか不安なものです。予約確認は必ず繰り返しましょう。また道順も分かりやすくお伝えし、場合によってはFAXなどをお送りしてもよいですね。返答が必要な要件には必ずお答えしましょう。
「電話先の声のトーンや、話し方で、宿主がどんな方なのかだいたい想像出来ます。感じのいい方だとそれだけでラッキー。逆に感じが悪いと・・・。」	→	電話の対応で、宿の印象が決まってしまう。それほど電話対応は重要です。 「おいでになる頃は（一番寒い時期ですので気をつけて、マンサクの咲く頃になります）」といった季節の情報や「〇〇祭りの御神輿の日になりますので道が混雑するかもしれません」という交通情報など、ちょっとした気配りの言葉も添えましょう。
「そっけなく断られてしまい、電話置いても後味が悪かった」	→	「忙しいから」「無理です」等の言葉だけでは感じが悪くなりがちです。 「ごめんなさい。〇〇の頃なら大丈夫ですけど」「ぜひ、次の機会にお越しください」等の言葉を付け加えましょう。
「電話をかけたら苗字で『はい、〇〇です』と名乗られた。ちゃんとした宿なんだろうか？と一瞬、不安に。」		ホームページなどの情報発信ツールには、電話番号の横に続けて（〇〇※苗字）と書いておくといいですね。

※「予約時にお客様に確認・お伝えすべきこと」は、巻末の「予約受付帳」を参考にしてください。

3 準備は十分に

寝具の用意や、玄関周り、庭先などはきれいにしておきましょう。

【お客様はこんな状況を不快に思います】



- ・ 玄関先が乱雑だなあ・・・
- ・ お部屋はみな素敵なのに、終わった花のプランターや小鉢が重ねて置いてあるのはちょっと・・・
- ・ 家独特のにおいを感じてしまって嫌だな～

イラスト わたなべふみ



うわ！猫がいる・・・
動物アレルギーなのに～
カーペットに毛がいっぱい

■そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「季節の生け花などがあると歓迎の気持ちを感じて嬉しい」 「農家のお庭を拝見するのも楽しみの一つ」	→	お客様にとっては農林漁家のお家は、庭先も含めてすべて新鮮なものです。散らかっていてもよいのならガッカリ。「歓迎の気持ち」でしっかりとお掃除をしましょう。
「庭の手入れが行き届いておらず、草もぼうぼう・・・ちょっとこわい」	→	雑草が伸び放題だと、ヘビや危険な昆虫の生息地になってしまう可能性もあります。きちんと管理をしましょう。
「家族の方と玄関が共有。家族の靴が散らかっていて、気になる」	→	玄関先は特に気をつけてお掃除をしましょう。家族の靴は見えないところに置く工夫も必要ですね。ご家族にもぜひ協力をしてもらいましょう。
「動物が苦手。前もって言ってくれておいたらよかったのに・・・」	→	ホームページなどの情報発信ツールで、ペットがいることを明確にしておくとともに（※１）、電話予約時、お伝えしておくといでしょう（※２）。

※１ ホームページへの情報記載例は、巻末を参考にしてください。

※２ 「予約時にお客様に確認・お伝えすべきこと」は、巻末の「予約受付帳」を参考にしてください。

4 もてなしの心構え

農林漁家民宿のお客様の多くは、地域の人たちと触れ合いたいという思いを持っています。笑顔で出迎えばお客様はきっと喜んでくれるでしょう。また、言葉遣いも普段どおりで構いません。そのほうが、かえって家庭的で暖かな雰囲気づくりができます。

話題も、例えば地域の名所や、あなたが作っている作物の話など、ごくありふれたことが、お客様にとってはとても魅力的なはずです。

気をつけたいのは、お客様の都合も考えず時間を忘れておしゃべりすることや、お客様の家庭の事情、例えば親や子ども、結婚などの話題は、相手が話すまではしないほうが無難でしょう。

【お客様によって、求める親密度は違います】



「友達同士で会話を楽しんでいるので、あんまりべったり、夕食のときに横にいて欲しくないなあ・・・」

民宿のおかあさんと、とにかく触れ合いたいで、たくさんしゃべりかけてもらうのは大歓迎！



家族のような感じで接してもらえるのはうれしいけど、口うるさい母親のように言われるのは困るな～。

口うるさくおせっかい焼きだけど、田舎の親戚の家に来たようで、楽しいな～。



■ そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「地域で支える小さな文化は楽しみ。朝のラジオ体操の集まり情報は良かった。ホテルでは絶対ないもの」 「毎日の生活や農作業の話をしてもらえると、農家に泊っているんだな、と実感」	→	地域ならではの文化やコミュニティは、お客様にはとても新鮮なものです。このような体験や情報も提供するとよいですね。
「おしゃべり好きなおかあさんのお話を聞くのは楽しいけど、12時前には就寝したいなあ」	→	お客様は宿までの移動で疲れているかもしれません。様子を見ながら切り上げる頃合いを図ることは大切です。
「子どもが喜ぶ姿や、子どもが会話を楽しんでいると親も安心」	→	親御さんは子どもの喜ぶ顔が最もうれしいもの。親子のコミュニケーションを深める体験なども提供するとよいですね。
「がんばりすぎていない？ もっと自然にして」	→	お客様にかえって気を遣わせないよう、余裕をもって笑顔で接する必要があります。

5 笑顔での出迎え

お客様がチェックインのとき、農作業などで気づかなかった、ということがないようにしましょう。

笑顔で出迎え、体験活動の要望や食事の時間などを聞き取り、滞在施設の説明をして部屋までご案内する時に避難口の説明もしましょう。また、民宿利用時の約束事についても一通り説明をします。入浴については時間調整などもしておくといいでしょう。

【お客様はこんな状況を不快に思います】



「道中、看板が無いのでここまでの道が分からなかった。は～・・・来るだけで疲れた」

あまり一方的に一気に説明されると頭に入らない。
注意事項などはゆっくり、大事な点だけ知らせて。
書いた紙を渡してくれるといいですね。



イラスト わたなべふみ

■ そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「『風呂とトイレは廊下の向こうにあります』って言われたけど、ドアがたくさんあって、ここかな・・・と、おそろおそろあけてみた。きちんと聞いておけばよかった」	→	お客様にとっては他人の家なので、やはり気兼ねはあるものです。ドアに「風呂」「トイレ」など書いたプレートをかけたりするとよいですね。
「優しい笑顔で迎えてくれるとそれだけで安心」	→	やはり「笑顔」が一番です。常に心がけましょう。
「避難経路の説明があれば、安心して宿泊できる」	→	万が一の際、お客様をどのように避難誘導するのか常に頭に入れておくとともに、お客様にも避難経路をお伝えしましょう。避難経路をお散歩コースにして、要所ごとに説明するのもいいですね。
「食事の時間や入浴の時間を伝えてもらえると予定が立てやすい」	→	お客様のご要望も考慮しながら、食事や入浴の時間の計画を立て、お伝えしましょう。

6 季節に合わせた農林漁業体験①

お客様の年齢や季節に合わせた体験メニューをいくつか用意しておくといいですね。作業時の服装なども、予約時にあらかじめ案内しておくことで作業初心者には親切です。

そのほか、使いやすい道具を準備したり、収穫物のお持ち帰りについて要望があった時の宅配便発送について手配がしてあれば、利用しやすい体験になります。

【お客様はこんな状況を不快に思います】



電話で準備物のこと、話してくれなかった

体験メニュー、前もって料金をはっきり伝えて欲しかったな～。(無料サービスだと思っていたら、料金を請求されてガッカリ)



イラスト わたなべふみ

■ そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「少ない人数でもいいのかな。 子供だけでも体験できるかなあ」	→	お客様に安心していただけるよう、予約受付の電話の際、ご要望をしっかり把握して、必要な情報（メニュー、所要時間、最少催行人数、料金等）を伝えましょう（※）。またお客様が準備を忘れてきたとしてもすぐに対応できるようにしましょう。
「船での体験。ライフジャケット着てなかったけど大丈夫？」	→	必ずライフジャケットを準備し、乗船前に着るよう指導しましょう。
「地域の特徴を活かした体験がしたいな」 「他で出来ない体験がしたいな」	→	お客様にとっては体験は楽しみの一つ。地域ならではの体験を用意しましょう。自分のところで体験ができない場合は、近くの体験情報を教えてあげるといいですね。
「折角だから、持って帰りたいんだけど、これからまた別のところに行くしなあ。送料は払うから、後で送ってくれないかなあ」	→	後でお客様の御自宅へお送りするサービスもあるといいですね。また、体験中の写真などを撮った場合、何枚か記念にお客様に差し上げるとお喜びいただけます。

※「予約時にお客様に確認・お伝えすべきこと」は、巻末の「予約受付帳」を参考にしてください。

7 宿帳記帳は必須

宿泊者名簿は、旅館業法施行細則で定められていますので必ず備え付けなくてはなりませんが、これは「顧客名簿」でもあります。お客様へのアフターフォロー（お礼状など）にこの名簿を有効活用するとよいでしょう。

ただし、個人情報でもありますから、取り扱いには十分注意しましょう。

【お客様はこんな状況を不快に思います】



他の人の情報が見えてる顧客名簿、、、。
自分のも見られそうで嫌だなあ・・・

■ そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「宿帳が丸見え。いつ、誰が泊まったのか、次の人にわかってしまうよ」 「前に泊まったお客さんの写真がおいであった。私達もこのアルバムにのるのかなあ。見られるのいやだな」	→	宿帳は他のお客様の情報が見えると気になるものです。1枚1枚、あるいはページを開いてお渡しして記入後すぐに引き上げるなどにしたほうがいいですね。 写真についても同様で、他のお客様の目に触れるものはしまっておきましょう。 なお、お客様の写真を撮影する場合には、事前に利用方法を伝えて撮影の許可を取りましょう。
「宿帳、書かなかったけど、大丈夫？」	→	受付の時や、部屋に入ってからすぐに書いていただきますよう。 「空いた時間に書いておいてね」という場合には、何度か「書いてくれましたか？」と声をかけるとよいですね（※）。
「DM（ダイレクトメール）が勝手に送られて来てしまった」	→	DMは嫌がるお客様もいらっしゃいます。 「お送りしていいかどうか」を確認してからお送りするといいいですね。

※巻末に「宿帳テンプレート」がありますのでご活用ください。

8 落ち着ける客室の工夫

ゆったりと落ち着いた気分を味わっていただくためには、生花やちょっとした歓迎のメモなどが有効でしょう。

お茶とお菓子は地元のものや手づくりが喜ばれます。準備をしておきましょう。

エアコンや暖房器具の使い方の説明も忘れずに。また、ゴミ入れ、ティッシュも備え付けておきましょう。

【お客様はこんな状況を不快に思います】



客室に高価な調度品が。
子供が壊さないか心配・・・

ご先祖様の写真
こわい！



■ そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「寝室に仏壇やご先祖様の写真が。 なんだか落ち着かなくて。」	→	お客様をお泊めするときは、仏壇の扉を閉めるなど配慮が必要です。 また、欄間にかけてあるご先祖様の写真など、そのときだけしまうのが難しい場合は、違う部屋を用意するなど検討してみましましょう。
「ティッシュの備え付けがあって助かった」	→	常備しておくといよいでしょう。
「扉の閉められた大きな家具。何が入っているのか気になる」	→	お客様に触ってほしくない家具や扉などは前もって説明をしておきましょう。 ただし、貴重品はお客様が使われるお部屋の中（扉の中にも）には置かないことが原則です。
「フスマで隔てられただけの部屋の隣に、相客が……。居心地が悪かった」	→	定員人数内であれば複数のお客様を受け入れることはかまいませんが、相客になる場合は予め双方のお客様にお断りしておく配慮が必要です。 また居心地よく過ごしていただけるよう部屋の構造、食事やお風呂の時間帯などを工夫しましょう。

9 清潔な手洗い・トイレ

お客様の苦情のほとんどが、トイレやお風呂、寝具が汚いといったことです。水周りと寝具類の衛生面には特に気をつけましょう。

また、施設に対するお客様の不満も水周りに対するものが大きな割合を占めますので、申込みの段階で、トイレの形態などの現状をあらかじめお伝えしておきましょう。インターネットで、部屋や水周り設備の写真などを載せておくのも一案です。

【お客様はこんな状況を不快に思います】



トイレの便器が汚れてるし、、、
手を拭くタオルも汚れている、、、

トイレは洋式でないと腰が痛くて・・・

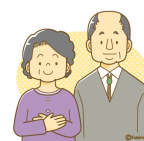


イラスト わたなべふみ

■ そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「昨日の汚物が残っているトイレに遭遇。さすがにこれは!!」	→	お客様は掃除が行き届いているかどうかを本当によく見えています。しっかりとお掃除しましょう。
「トイレットペーパーの替えがわかる場所にあれば、なくなった時に自分で替えられて安心」	→	替えは、分かるところに常備しておくとういでしょう。

10 旅の疲れが取れる入浴

お風呂や洗面などをお客様と家族が兼用する場合はお互いに気を遣います。また、相客がある場合や1つのグループに男女がいる場合などは不都合が生じますから、予約の段階でお風呂の形態や入浴可能な時間をお伝えすることが必要です。

温泉の利用が出来る地域は、大いに活用しましょう。

【お客様はこんな状況を不快に思います】



石けんに髪の毛等がついていたりすると嫌な気持ちになる

タオル・バスタオル持参となっていながら、使ったものを干すところがない



■ そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「宿の方との共有部分は気を遣う。衣類をどこに置こうかなど・・・」	→	家族の衣類がなるべく見えないように工夫をしましょう。 家族の洗濯物が無造作に放り出されているのは厳禁です。
「お風呂は鍵がかかると安心」	→	鍵を付けられない場合は、「入浴中」の札などを用意するなど工夫をしましょう。
「お湯の調節やシャワーの使い方など前もって説明して頂けるとありがたい」	→	まずは「使い方は分かりますか？」とお聞きし、分からない場合は説明をしましょう。
「宿に着いたらすぐに、温泉に。宿泊料に入ってるものと勘違いして、お金を持っていなかった」	→	温泉をご案内する場合は、予約時、温泉の料金やタオル、石鹸等の必要な持参品をお伝えしておきましょう（※）。

※「予約時にお客様に確認・お伝えすべきこと」は、巻末の「予約受付帳」を参考にしてください。

11 地域の食材を主にした夕食・後片づけ

お客様にとって、農家・漁家ならではの夕食は最大の魅力のひとつです。地域の食材を使った旬の郷土料理は特に喜ばれるでしょう。美味しく食べてもらう演出と工夫した食事を提供することで、お客様の民宿に対する満足感も大きくなります。

また、夕食で使用したこだわりの食材の説明は大切ですが、耳で聞いても覚えられないもの。料理のお品書き、レシピを用意することはお客様にとって魅力ですし、食材の販売やリピートにつながることでしょう。

【お客様はこんな状況を不快に思います】



食事を目の前にして、オーナーさんがおしゃべり、、、
早く食べたいのに～

うわ～、量が多すぎ。残すのもったいないから無理
して食べたけど、しんどかった。適量にしてほしい。



■ そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「食事は最大の楽しみ・・・自慢料理も嬉しい・・・もっとアピールしたら・・・」	→	ホームページやその他の情報発信ツールで、ぜひ食事でもアピールしましょう(※)。
「地元独特の食材を使ったお料理。お品書きがあると嬉しいな」	→	次々と出される料理は楽しみですが、名前や食材を覚えようと思っても難しいものです。そんなときはお品書きがあるといいですね。お品書きは記念の品として持ち帰りも可能です。
「お米も野菜も新鮮。大満足」	→	地元のもの、農家や漁家が自らとったものを、お客様は大変喜びます。素材そのものがご馳走だともいえます。
「量が多すぎる。残すのはもったいなくてなんとか無理して食べてきた。 食べきれなかった場合、とても心苦しいので、適量ずつあるのが望ましい」	→	「残す」ことは罪悪感をお客様に抱かせてしまいます。お客様が食べきれる量を出すようにしましょう。 食べ残すということは、「量が多い」「味に満足しなかった」などの理由が考えられます。状況をよく観察しましょう。
「ラストオーダーの時間ってあるのかしら？」	→	夕食の終了時間は明確にお伝えし、「あとはご自由に」とお部屋で休んでいただきましょう。翌朝に疲れを残さないためにも、決して遅くまでお客様にお付き合いする必要はありません。

※ホームページへの情報記載例は、巻末を参考にしてください。

12 明るく起床・洗顔

朝は明るいあいさつで、洗面用のタオルは1人ごとに用意し、洗面所の汚れはきれいにしておきます。

【お客様はこんな状況を不快に思います】



洗面所の水垢がちょっと気になるな～

■ そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「洗面所・トイレが1つ。何人も利用すると順番待ちで大変。食事の時間や集合時間に間に合うかしら」	→	お客様が複数の場合には、時間配分が大切になります。 事前にデモンストレーションするなど、細かく時間を割り振りしておきましょう。
「女性のために、部屋に小さな鏡台はやさしかった」	→	お客様への細やかな配慮、様々なシーンで取り入れましょう。

13 朝食・後片づけ

お客様の朝食時間については、自分の仕事の兼ね合いも考えながらある程度幅を持たせた時間帯をお示し、その中から前日に指定してもらっておけば作業の段取りもしやすいでしょう。

朝食は洋食でもかまいませんが、「我が家の味」を提供することが基本だということを心がけましょう。

【お客様はこんな状況を不快に思います】



.....

■ そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「朝起きたら温かい朝ご飯が出来ているだけで幸せ」	→	笑顔とともに、心のこもった朝食を提供しましょう。
「時間の融通がきくのはありがたいけど、迷惑になるのはかえって困る。 時間を指定してもらおうと気が楽なんだけど」	→	お客様のご要望に応じて、時間指定をしてもかまわないかどうか確認しておくとういことです。

14 農林漁業体験②

前日に引き続いた体験か、新しい体験を用意するのか、できれば予約時、または投宿時にお客様と話し合っておきましょう。

■ お客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「昨日の体験が楽しかったから、引き続きしてみたいな」	→	1日目の体験を終えた後、お客様の感想を聞き、翌日のご希望をうかがいましょう。
「何をしたいかわからない場合も。お勧めのプログラムを言ってもらえると助かるなあ」	→	「子供さんづれのお客様はこれを喜ばれました」「女性同士のお友達だとこれが人気でした」など、過去のお客様がお喜びになった体験なども紹介すると、お客様にとってプログラムが決めやすくなりますね。ホームページにも掲載しておく、お宿選びのポイントにもなります（※）。

※ホームページへの情報記載例は、巻末を参考にしてください。

15 昼食を含む地域の紹介

2日目も体験や滞在を希望する場合は、昼食の用意も必要となります。料理体験や、地域のおいしいお店を紹介すれば喜ばれるでしょう。

■ お客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「昨日とはちょっと嗜好の違った昼食を食べたいな」	→	前日とは違うお食事で、地元の味を楽しんでいただけるものを準備しましょう。
「地域の特産品・お土産のお店を紹介してくれると嬉しい」	→	お土産を買って帰ることも楽しみの一つ。お店の紹介もぜひしましょう。
「観光パンフレットがあると便利」	→	地域の観光パンフレットを宿の中に置いておく、とよいですね。
「どこのどんな料理がお勧めか紹介して（いくつか選べるといいなあ）」	→	外食店を紹介する場合は、地元の料理店の情報をリサーチしておくことも大切です。
「お店と連携したサービス券や、お得な情報などをもらえると、地域の仲の良さが伝わってきて安心」	→	地元の店舗との連携体制をぜひ整えるようにしましょう。

16 適正な価格と精算

お釣りの用意も必要です。

料金設定にあたっては、高額ではお客様に敬遠され、また低額では経営上支障をきたします。食事を提供する場合、食材は可能な限り自家調達するなどしてコストを抑えましょう。

適切な価格設定は難しいものですが、観光旅館などよりは低額に設定することが一般的には望ましいと思われます。地域やお料理などによって価格は異なりますし、また同じ地域でも民宿の施設・設備によって、お客様が適正と考える料金は異なります。採算面を考えた値段設定をしましょう。

【お客様はこんな状況を不快に思います】



なんだか、すごくサービスしてくれたみたいで
かえって気の毒、本当にやっていけるの？

■ そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「ボリュームたっぷりの料理に、お土産まで。あまりに採算度外視で、かえって気がひけた」	→	過剰なおもてなしは、逆にお客様の負担になります。適度な範囲にとどめましょう。
「大きなお金しか持ち合わせが無かったけど、『大丈夫、おつりもちゃんとあるある』と言ってもらえるとホッと」	→	お釣りも常備しておきましょう。
「体験など、何にいくらかったのか、精算時にわかる詳細（手書きでも）を」	→	明細書を用意しておくといよいでしょう。もちろん手書きのものでもかまいません。

17 感謝の気持ちをこめた見送り

チェックアウトのさいは、家族でお見送りしたいものです。そのためには農作業や部屋の清掃、食事の後片づけの段取りはきちんとしておきましょう。

再会を約束して、さわやかな笑顔でお見送りしましょう。

【お客様はこんな状況を不快に思います】



お土産をいっぱいもらったんだけど、
ちょっと多すぎる気がして逆に心配

お見送りして頂くのはうれしいんだけど、時間の
ない中で無理してバタバタされるのは恐縮。



■ そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「おばあちゃんまでが見送ってくれたときは格別だったなあ。田舎の親戚に滞在したみたい」 「姿が見えなくなるまで見送っていただくと嬉しいもの」	→	お見送りは大切なポイントです。お泊りいただいた感謝の気持ちを込めて、笑顔を忘れずお見送りしましょう。
「チェックアウトの時間ってあるのかしら？」	→	ホームページなどにチェックアウトの時間を掲載しておくとともに、予約時にもお伝えしましょう（※）。

※ホームページへの情報記載例は、巻末を参考にしてください。また、「予約時にお客様に確認・お伝えすべきこと」は、巻末の「予約受付帳」を参考にしてください。

18 次の利用者を思い清掃・クリーニング

次のお客様のために、シーツやタオルなどを洗濯し、水周りも整えておきましょう。

寝具類は、お客様お一人毎に取り替えます。

【お客様はこんな状況を不快に思います】



枕カバーが汚れていて気になる、
前のお客様の髪の毛も落ちていたりするし、...

■ そのほかお客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「清潔なトイレにタオルは不可欠。 旅に出て、日常と一緒に辛い」	→	お客様は非日常を体験しにいらっしゃいます。家庭的な雰囲気の中にも「日常」を感じさせないような、生活の痕跡はなるべく見せないほうが望ましいですね。

19 お便り効果

お客様がお帰りになった後、お礼のお手紙を出すことはリピート率を向上や口コミでの宣伝効果も期待できます。

■ お客様はこんなご意見やご要望をお持ちです。

ご意見やご要望	→	お応えするために
「やっぱり、お手紙はいただくと嬉しいもの。知人に紹介したり、再訪するのにも役立つ」	→	お礼のお便りのほか、季節のお便りなどを出すことで、地域の近況を知らせることができます。 「今度は〇〇が見ごろになりますので、ぜひまたおいでください」などと書くと、効果的です。

「おもてなしの流れ」の中での使用イラスト 「わたなべふみ」 <http://www.fumira.jp/index.htm>

質の高いおもてなしを提供するためには家族との連携が大切であり、よく話し合っておくことが重要です。家族全員で農山漁村を訪れた人たちを快く迎え、短期間で農山漁村生活の良さを伝えることができるように、農林漁業作業体験や食事の提供について、どうするかきちんと意見をすり合わせておきましょう。

単にふれあいを求めて、あるいは自然環境や美しい景観の中に身をおくことを目的として訪れるだけで、体験を望まない人たちもいるでしょう。その場合には、無理に体験を押し付けたりせず、周辺の地理や景勝地などについての情報を提供できるようにしておきましょう。

事例紹介

現在、愛媛県内にはそれぞれの風土や立地、また経営者の個性を活かした、さまざまなタイプの農林漁家民宿が存在します。

いずれもお客様にとって、思い出に残る宿となっていることですが、今回はその中でも「テーマがはっきりとしている」など、特徴的な宿をリポーターが取材をしてまいりました。

それぞれの環境や事情の中で、どのような民宿経営を行っているのか、ご自身の経営のヒントにしていいただければ幸いです。

【今回取材させていただいた宿】

ターゲットを明確にした民宿経営 (有機栽培の宿: 農家民宿ベジベジ)

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)

「自分自身が売り」を明確にコンセプト決めた民宿経営 (農家民宿花ごよみ)

ターゲットを明確にすることで理想の民宿経営を実現

有機栽培の宿：農家民宿ベジベジ（越智資行さん経営）
お ち も と ゆ き

越智資行さんが父親の実家がある大三島に大阪からやって来たのは平成 11 年。

「この島で有機農業をし、その取り組みを通して自然の大切さを多くの人に伝えたかったから」と言います。大阪の電力会社でサラリーマンをしていた時、青年海外協力隊としてフィリピンに行きました。「日本に輸出されるエビの養殖池を作るためにマングローブの森が乱伐されていた。その『知らなかった、たくさんの事実』を知って、自然環境や本当の豊かさとは何かについて改めて考えさせられた。物質的な豊かさでなく心の豊かさを求めたい」と越智さん。その後、会社勤めの傍ら、自然環境関係の専門学校にも通いました。30 歳のときタイミングが整い、ついに父のふるさとで就農。古い廃屋を島の大工さんに頼み、とりあえず住めるように修繕した後は、奥様と一緒に農閑期に少しずつ古民家として再生しました。農業関係の資材購入などで「貯金はすぐになくなった」と笑います。

越智さんの有機農法は独学です。始めた当初は、形も悪く虫食いだらけの出来でした。でも、共感してくれたお客様が買ってくれ、その時のお客様との付き合いは今も続いているそうです。自然の営みを観察して有機栽培を続け、旬野菜の便り『百姓通信』に思いを綴りました。こうしたお客様とのコミュニケーションの中で「実際に作っている畑が見たい」「自分も有機農業を始めたいが相談にのって欲しい」との声がかかるようになりました。現場（畑）での説明だけでは足りず、自宅に泊めてじっくりと語り合う…貴重な農作業の時間を割くことになり、であればいっそのこと有料にして質のよい宿泊サービスを提供したらよいのではないかと考えました。ちょうどそんな時、愛媛型農林漁家民宿制度のことを知り平成 21 年に『人と自然と将来を伝える宿』というコンセプトでスタートを切ったのです。

コンセプトがはっきりしているので、ホームページやブログを見てやって来るお客様は、自ずと傾向がはっきりしています。安全・安心な食に関心の高い人、有機農業をしたい人、自然に興味のある人。ときどき古民家に興味のある人も来られるそうですが、越智さんが「来て欲しい」と思っているお客様のタイプから大きく外れることは、ほとんど無いそうです。「皆さん、農家が忙しいことを知っているのも、夕方 5 時チェックイン、チェックアウトは朝 9 時ということにも理解を示してくれます」。

夕食は越智家の有機野菜を奥様が調理して提供。囲炉裏料理はオプション。焼きモノ（大三島の海の幸）担当はご主人です。農業や自然環境の話、そして脱サラ後の経験を、越智さんと奥様がそれぞれの立場で語ってくれます。新規就農や I ターンを目指す方々にとっては、心強い存在です。これまで宿泊されたお客様のうち、数組の方が新規就農を果たされたそうで、就農をされた後も、その方々のことを何かと気にかけていらっしゃるのが印象的でした。

「私にとって有機農業は目的ではなく手段。人と人、人と自然、自然と作物、全ては繋がっている。『人が生きる』とは“真ん中”に『自然』があることを伝えたい。そして、普段私たちが慣れ親しんでいる風景・自然環境を『当たり前』と思わず、魅力あふれる素材であり、探求することで商品になることを地元の方にも理解してもらいたい。その為の努力は苦にならない」と越智さん。実際、朝の野鳥観察体験は車の往来が盛んな県道脇。初心者には観察しやすく、地元の人からも目立つ場所です。「あの人たちは何をしているんだろう」と地元ドライバーが興味深そうに見ていました。

農家民宿ベジベジは、自然・地域・人がパッケージされたとても良質な「民宿サービス」だと感じました。顔を覚えておくためにと玄関で記念撮影をして、そのお客様が何を召し上がったか、なぜ我が家に来られたか、何を感じてくれたのか、お客様カードとしてファイリングするなど、細やかなフォローが行き届いています。

越智さんも奥様も今の暮らしを本当に楽しんでいて、「最近、古い山小屋が手に入ったので、地域の人みんなで改修して自然観察広場にしたい」と語る意欲的な姿が印象的でした。



▲古民家を抹消：（手作りで）改装した民宿外観



▲夕食は囲炉裏（オプション）を囲んで



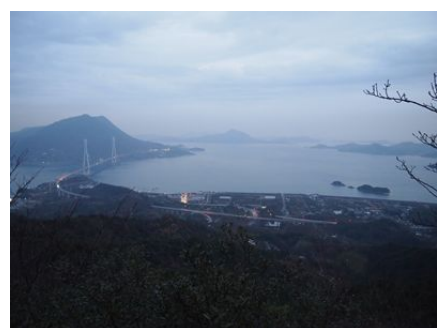
▲有機栽培の野菜がたっぷりの夕食



▲有機栽培みかんの収穫風景、奥様とともに



▲野鳥研究は独学、写真撮影の腕前もお見事



▲朝日を見に島の高台へ、絶景

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（林^{はやしたえこ}妙子さん経営）

『つわぶき』さんのある日振島は宇和島沖に浮かぶ離島で、船便は1日3便のみ。自由気ままな自動車旅行を楽しむ人には敬遠されそうですが、逆に日常を忘れたい方にはうってつけ。ひとたび島に渡ってしまえば、仕事で呼び戻されることもなく、全く隔絶された気分を味わうことができるのです。また、知る人ぞ知る、絶好の釣りスポットになっている島周辺の魅力はリピーターを生み、『つわぶき』さんには島での釣りを楽しみたいお客様も多く来られるそうです。

さて、民宿に一步足を踏み入ると、お香の香りが出迎えてくれました。それぞれの家屋が持つ独特の匂いは、他人にはけっこう気になるものなので、これはなかなかのホスピタリティです。さらに要所要所に生け花があり、細やかさを感じさせます。

お部屋は趣味の良い骨董がさりげなく飾られている以外は、余分な装飾はありません。これはお掃除がし易いということでもあります。

荷物を置くスペース、パンフレットの置き場として、もろぶたを利用、タオルカゴに風呂敷をかけている演出にセンスを感じます。家構えが豪華でなくても心地よさが演出されています。

掃除も行き届き、快適な空間で、寝具リネン、いずれも清潔でした。お風呂は生活空間と共有していますので多少の生活感がありますが、きちんと整頓されていました。環境に配慮したせっけんとせっけんシャンプーなど、海のお宿としてのポイントも高く、安全対策面でも、一階部分を提供、窓と玄関、2方向に出ることが可能で問題ありません。

食事は、質、量ともに程よいボリュームの夕食でした。もてなしすぎてもいけないし満足感も十分。調理方法にバリエーションが多いからでしょうか。特に煮物は柔らかすぎず硬すぎず、絶妙な出来栄でした。お料理の基本的な技術がかなり高い！才能でしょうか？朝食も変化に富んでいてよかったです。

また食事の接客も心地よい距離感。同じメニューをカーテン越しのダイニングルームでご主人が美味しく食べているのもいい雰囲気です。

島の風景が「心のごちそう」になっていると感じました。おかあさんが勧めてくれた散歩で素晴らしい夕日を堪能しました。聞くところによると島影を照らす中秋の名月を小高い場所で眺めるといふ楽しみもあるとか。島巡りをしたい方には案内もしてくださるそうです。島の案内を聞きながら、民宿のおとうさんが語る島や漁業の歴史のお話にしみじみ感動しました。きれいな自然や美味しいお料理だけでなく、そこに住む方々の自然や産業に根ざした生き方が訪れる人たちの心をとらえます。

一日3便の船便なので、泊まった翌日何か体験をすると帰りの便はお昼過ぎになります。そういう時、希望をすれば昼食も『つわぶき』さんで用意していただけます。

私たちがいただいた昼食は、前夜の晩ご飯や朝食とはまた違う昔から漁村に伝わる伝統料理でした。おかあさんの料理のレパートリーの広さがここでも活かされています。もちろん宿泊とは別料金になり、私たちの場合は翌朝の申し込みでも可でしたが、準備のことを考えるとできれば前の晩からお願いした方がよいかもしれません。（正直な感想をいいますと、この昼食も含めた満喫コースがイチオシです）

『つわぶき』さんの魅力である「風景」と「食文化」を今後もさらに活かしていけば、離島にわざわざ来てくれるお客様は増えてくることでしょう。冬場はやや年齢の高いご夫婦、夏場は子供連れにとっていいお宿になりそうです。



▲玄関口。手作りの看板がかかっている



←もろぶたを利用したパンフレット入れ。さりげなく台の下においてある。風呂敷をかけているのはホコリ除けでもあり目隠しでもある。和風の演出にセンスを感じる。



▲楽しかった釣り体験



▲味・質ともに抜群のセンスの食事



←お昼ご飯（彩りも美しい「さつま」）



←ホスピタリティ精神いっぱいの林さんご夫妻

「売りは私！」を明確にコンセプト決めた民宿経営

農家民宿花ごよみ（松本^{まつもと}ときこさん経営）

のどかな山間を少し登っていくと、けいとうに隠れていた看板『花ごよみ』を見つけました。家までの坂道には野の花が、玄関まで花壇や鉢植えが続いていました。

おかあさんは、お庭で愛南特産のサツマイモの加工品「ひがしやま」を作っていました。

玄関前には、野の花が大胆に生けられており、玄関を入ると『花ごよみ』と書いた和紙の灯籠が私たちを出迎えてくれました。

客室に入ると「ようこそ『花ごよみ』においでくださいました。ゆっくりおくつろぎ下さい。松本ときちゃんです」との、メモが置かれていました。また、宿帳と一緒に「いらっしゃいませ。お疲れのところ、すみません。記帳願います」のメモが。お部屋のゴミ入れはかわいい布でおおわれて、細かい心配りが何ともやさしい雰囲気醸し出しています。

開業のきっかけは農業改良普及員の勧め。「勢いで手を挙げてしまった。都会から人を呼べるなら、愛南にお金が落ちるなら、女性が元気で働くことが出来るならばとの思いから」だったそうです。

民宿開業に当たり開業予定者が集まっての話し合いの中で、それぞれが我家の売りを順番に発表していったそうです。松本さんは自分の番になるまで、『我家の売り』は何かと悩んでいました。「五右衛門風呂のお風呂があるわけでもなく、家が古いわけでもなく……」。とうとう松本さんの番になり「我家の売りは…私です」と言ったそうです。

『売りは自分』と言うだけあり、生活改善グループ（現在は生活研究グループ）活動を長年経験した、その風貌・話し方から「肝っ玉母さん」です！

料理は好きで、こだわりを持っています。生活研究グループ活動で身につけたと思われる生活の知恵や行動が見受けられ、地産地消をモットーに新鮮な魚と野菜中心の食事です。肉料理は、ほとんどしないそうです。

開設当時、お客様に満足していただかなくてはと張り切って料理を出していましたが、「食べきれない」「多すぎる」との声に、量を加減して出すようにしたそうです。その工夫が生かされ、今回頂いた量はちょうどよかったです。

生活研究グループのメンバーが運営している農産物加工所と産直市があります。朝6時から巻き寿司を作り、その後は直売所にて販売。野菜類は50円～200円程度と安く新鮮で、地域に根ざした活動を守り続けている様子を見せていただきました。

また、趣味の手づくり品を暇な時に作り、作ったブローチやストラップが宿泊客のお土産になっています。

お客様の中には5年間で6回も来てくれた方もおり、自分たちが気づかなかった愛南の良さを気づかせてくれたり、愛南が好きになってくれたりと多くのリピーターに加え、客が客を呼ぶことも多く、感謝しているとのこと。

これらは、「初心忘れず！慣れてくると横着になる。絶えず、他の民宿に行っ勉強する。自分が気づかないことがあると思うので」と語る、常に向上心を持つ松本さんの努力の賜物でしょう。そして、離れずくつつかず、ちょうど良い距離を保ちながら接してくれます。

また愛南町では、子どもプロジェクトの受け入れも行っています。「子どもがいると家が明るくなる、グリーン・ツーリズムの仲間たちがみんな楽しんで受け入れることが出来るから」と、地域全体の底上げも考えています。

何気ない心配りが随所に見られ、とても心休まる宿ですが、『花ごよみ』の魅力はなんといっても“おかあさん”。今度行くときは、思わず「ただいま」って言ってしまいそうな…。そしてそれを大らかに包み込んでくれそうなおかあさんでした。



松本 時子さん



農家民宿花ごよみ



快適な居室



夕食



生活研究グループが運営する
近くの産直市



趣味の手づくり品は宿泊客の
お土産になっている