

# 奏であう人

vol.64



菊地 昭貴さん(宮城県)

昭和55年生まれ。宮城県出身・在住。サンフランシスコに語学留学後、地元で起業し、飲食店2店舗・小売店2店舗を運営するに至る。10代から蔵王のロッジ「三五郎小屋」でのアルバイトを経験し、2012年「株式会社三五郎」を事業承継。「SANGORO ONSEN LODGE」や「G-SQUARE」を次々開業。ゲレンデや温泉街のごみ拾い、ワークショップを実施するなど、蔵王温泉スキー場の賑わい創出にも努めている。



2020年から、蔵王中央高原活性化実行委員会の主催で行われている「蔵王中央高原グリーンフェスタ」。写真のバギー乗車体験は、お客さまにバギーを運転してもらい、ゲレンデ内をツーリングするもの。その他、スタンブラリー、キャンドルナイト、ジャズ・ポップスライブなどのイベントが繰り広げられた。

## 山形から世界へ、これからの観光を考える

蔵王で新しいスタイルの宿泊業を展開する菊地さん、山形の精神文化を愛し、外国向けの観光戦略に取り組みサラさんのお二人に、これからの観光や山形の魅力についてお聞きしました。



ミヨ・サラ・ラッセルさん(鶴岡市)

平成5年生まれ。フランス・スクラン市出身。鶴岡市在住。一般社団法人「DEGAM 鶴岡ツーリズムビューロー」事業課係長。トゥールーズ大日本学科卒業後、早稲田大学留学。トゥールーズ大大学院を経て、外国青年招致事業「JETプログラム」で再来日。鶴岡市でインバウンド観光事業、外国語刊行物の編集・翻訳・監修などを担当後、2020年よりDEGAMにて旅行商品の開発、観光情報提供などを行っている。



日仏友好160周年を記念し、2018年7月から翌年2月までパリを中心にフランスで実施された「ジャポニズム2018」。多彩な日本文化の魅力を紹介し、動員数は300万人を超え、市民による交流も行われた。鶴岡を代表し、修験の白装束で参加したサラさんには、来場者から多くの質問が寄せられた。

### 旅行者の視点に立つて満足度を高める

「三五郎小屋」を「Forest inn SANGORO」に改装し、売り上げを8倍に伸ばした菊地さん。「まず、詰め込み型の団体客向けだった客室を大幅に減らして、個室を増やし、一部屋を広くしました」。受け入れ客数は以前の200人以上から30〜40人に。レストランも席数を減らし300席から100席へ。「スタッフ数はそのままですから、一人ひとりのお客さまに目が届くようになりました」と話します。

「券売機やメニュー表も多言語化しました。外国の方を呼び込むためというより、自分を顧客の立場に置き換えて、不便に思うことを一つずつ解消していこうと考えた結果です」。

グループなどで一棟を貸し切る自炊スタイルの「SANGORO ONSEN LODGE」、朝食だけを提供するB&B※ホテル「G-SQUARE」も、顧客の視点で考え、低料金で気軽に宿泊できる「泊食分離・長期滞在型の観光拠点」の二

ズを感じていたからだと言います。菊地さんの話には、サラさんが大きくうなずきます。

「インバウンドにしても、旅行者の”数“を増やすだけでなく、一人ひとりの満足度を高めることが大事です。同時に、地域の人口減少や過疎化などの問題も解決するため、滞在中の消費額を上げ、地域全体の経済発展や幸福につながる観光のあり方を日々考えています」。

### 山形の観光資源の可能性と旅行スタイルの変化

今、世界的に「アドベンチャーツーリズム」への注目が高まっているとサラさんは続けます。「その土地ならではの自然とのふれあい、歴史や文化の体験や学びを通して、自己成長を得られる旅行がヨーロッパを中心に人気です。」

わざわざ外国人のための体験プログラムを作り上げる必要はありません。山形には、出羽三山と山伏、山寺、草木塔、三十三観音信仰など、古来から受け継がれてきた素晴らしい資源があるんですから」。

山岳信仰をはじめとする山形の精神文化は、ヨーロッパではすでに失われてしまったケルト文化との共通点も多く、興味や関心を持つ人が多いのだと強調します。

「差別的な言葉とされる”裏日本“は、私にとつて”本格的な日本“とイコールです。”裏“は、山形に数多く残る即身仏に象徴されるような、深遠で神秘的なイメージそのもので、大きな魅力なんです」。

続けて菊地さんが国によって異なる旅行スタイルについて話します。「オフシーズンには、客側の立場を経験して仕事に生かす目的も兼ね、スタッフで海外へ長期旅行に出かけていました。日本やアジアの方々の多くは、欧米と違って土日など短期日程になりがちですね」。

菊地さんの話にサラさんが応えます。「有名な観光ルートを急ぎ足で”消化“する旅と、長く滞在し、自分を見つめ高める”昇華“の旅があり、これからは後者が求められると思っっています。山形には精神文化同様、世界が求める観光資源がたくさんあります」。

### 今、取り組むべきは情報発信と観光インフラの整備

「蔵王でのスノーシュー体験などの雪体験は、特に台湾やオーストラリアの方に人気です。コロナ禍が収束したら早く訪れたいと言ってくださるお客さまがたくさんいます。今は、アフターコロナに向け、オリジナルプリンが発売やイベント開催など、中央高原エリアを知ってもらおう試みと、ゲレンデの積雪情報の発信や海外からオンラインで予約できるシステムを準備中です」と菊地さん。サラさんもこれに同調します。

「まさに、今こそ、世界に向けて情報を出していく時です。海外の旅行者は旅に出られないフラストレーションをWebサイトを見ることで解消しながら、行ってみたい場所を探しています」。

「海外から来県できるようになった時に備え、案内板やパンフレットの多言語化、外国の方も不便や不安を感じない安全対策など、観光インフラを整えていくことが大切です」。

お二人、声を揃えての提言でした。

※Bed & Breakfastの略、宿泊と朝食をセットにした簡素な宿泊スタイル。