

## 日本 日本を旅して気付くこと(2)

須賀 努

コラムニスト・アジアンウオッチャー

### チェックイン時間の不思議

日本ではビジネスホテルから温泉旅館まで様々なタイプの宿に泊まってみたが、一様に気になることはチェックイン時間である。大きな荷物を持って大阪へ行き、某大手ビジネスホテルチェーンに午後3時頃チェックインしようとしたところ、『当ホテルのチェックイン時間は全国一律に午後4時からです。荷物をお預かりします』と言われて、大いに驚いた。アジアを旅していて、午後4時からしかチェックインできないホテルをこれまで一度も見たことが無かったからだ。台湾や香港からの旅行者も泊まっていたので聞いてみると『初めはビックリしたけど部屋がきれいで便利なのでチェックインの時間は気にしない』との回答だったが。

勿論ホテル側も様々な手当はしている。チェックイン時間前は1階のスペースを開放し、無料のWiFiを設置し、飲み物をサービスして、待ち時間に備えている。ただ一般的にアジアでは『部屋の清掃が終わって空いていれば、午前中でもお客を入れる』という所が大半。しかもチェックアウトは正午が多く、このホテルチェーンのように午前10時は少ない。筆者などは『ホテル代を一日分支払っているのだから6時間損している』と思ってしまうのだが、恐らく日本のビジネスマンを対象に設計すれば、『出張に行ったらホテルは寝るだけの場所』で、荷物を預かってくれ、翌朝朝食が無料で付いていれば、十分満足できるのだろう。ホテルの機能を活用することが少ない日本人にはよいが、到着したら着替えをする欧米人などはこのような設定には疑

間が残ると思う。そもそも料金が安い日本のホテル、我慢するしかないと諦めているのだろうか。

### 一人旅は歓迎されないのか

富山県の某市に行った時のこと。魚が美味しく、温泉が素晴らしく、ゆっくりできると聞いて訪ねてみたが。電車に乗って行き、駅に付設された観光案内所でその日の宿を依頼したが、担当者は首をひねって困った顔をした。実は一人旅の人間は『手間の割に実入りが無い』とのことで敬遠されており、受け入れる宿が少ないというのだ。

ようやく宿が決まったが、市の観光協会は自ら作成のパンフレットに『個人送迎あり』と書いているにもかかわらず、堂々とそのサービスを拒否、更には謝ることもない。これには正直唖然とした。『どこの宿もぎりぎりの経費でやっているのだから』と自分たちの事情のみを捲し立てられても旅行者は戸惑うのみ。因みに宿は午後3時からしか部屋に入れないと言われたので、2時間程度の観光場所を聞いたが『この街は特に見る場所もない』と言われてまた



写真1 日本海の新鮮な刺身は外国人も喜ぶと思うが



#### 【須賀努氏のプロフィール】

東京外語大中国語科卒。  
金融機関で上海留学、台湾2年、香港通算9年、北京同5年の駐在を経験。  
現在は中国を中心に東南アジアを広くカバーし、コラムの執筆活動に取り組む。

撮影：佐渡多真子



また哑然。観光案内所が観光する場所を案内しないとは一体どういうことか。確かに宿の料理は新鮮な魚中心で素晴らしく、対応も悪くない。ただその宿にはその日私以外の客はいなかった。

富山県の知り合いに聞いたところ『外との接触を警戒する土地柄なので』と言われたが、そうなのだろうか。料理と設備は喜びそうな場所だけに残念だが、とても外国の友人に勧めることはできない。勿論この街の人も外国人が来ることなど想定していないが、日本の素晴らしい観光資源は活用されていない所が沢山ある、と思わざるを得ない。

またよく言われることだが、日本のホテル、旅館は一人いくらの料金体系が多く、海外では普通一部屋いくらかであることから、これにも戸惑う。勿論朝食などが別料金なのは理解できるが、そもそも日本の観光業は一般的には団体中心の旅行客数を追い求めており、2人一部屋を基本に一人ずつ料金を徴収するスタイルが定着。これも一人旅を妨げている。是非合理的に説明できる料金体系を作ってほしい。これからは個人客の口コミが大きな宣伝、アピールになるだけに、一人でも大切に、満足させる観光業を求めたい。

因みにホテル予約サイトは充実しているが、その宿泊プランは何十種類もあり、複雑で選びにくい。お客のニーズに合わせたきめ細かいプラン設定だが、こういうものも海外では見たことはなく、経営上の苦肉の策だと想像するが、特に外国人は戸惑ってしまうだろう。

#### 函館朝市に見る外国人対応

函館の名所、朝市に行ってみた。日本人観光客に



写真2 函館山から市内を眺める観光客

混ざり、香港・台湾・中国人観光客の姿が目についた。ちょうど前を歩いていた台湾人観光客の後をついて行き、彼らの行動パターンを見てみた。

台湾人ガイドが最初に連れて行ったのは、海鮮ではなく果物屋さん。夕張メロンを売っている。メロン一つはかなりの値段がするのだが、店側では100円、300円、600円の3種類の切り身を用意して食べやすいようにしていた。300円以上にはスプーンを付けるサービスもあり、大半はこれを選択。食べ歩き好きな彼らのニーズを満たしていた。

次に隣のいちごコーナーへ。北海道でいちごと日本人は思うが、外国人は北海道を楽しむと同時に日本を楽しんでいるので、これも一つのニーズと言える。そして店のおじさんが言った中国語に驚いた。それは安いよでも美味しいよでもない。『不要洗』という僅か3文字。これに台湾人は敏感に反応し、グループで1パックを買い、即座に全員が食べ始めた。この魔法の言葉は日本の食の安全性を表し、まさに彼らの求めている日本であると感じた。中国でこの言葉を言われても絶対にそのまま食べたりはしないだろう。日本の良さをさらっとアピールする、とても大切なことを教えてくれていた。