京都×観光

京都が好きな人は是非京都観光産業の担い手に

京都は、世界で注目される観光都市です。千年以上にわたり日本の都があった場所として歴史を伝える文化財や伝統が受け継がれ、国内はもちろん、海外からも多くの人が訪れています。その数は、年々増える一方。今、訪れる人をより質の高いもてなしで迎えるための担い手が必要とされている「京都の観光産業」について、お話を聞きました。

南本（みなみもと） 尚司（ひさし）さん　京都府商工労働観光部観光政策課長
京都の観光振興を目指すうえで、観光産業の発展を重視し、関連企業の経営改革、労働環境の改善などに力を注ぐ。

観光都市としての京都の現状とこれから

◆京都市内と京都市以外の地域における観光の現状

京都を訪れる観光客の、ここ数年の動きについて教えてください。

京都には、多くの観光地がありますが、"京都観光"といえば、神社仏閣や祇園といった「京都市内」のスポットが中心。2016年に京都を訪れた観光入込客数は約8,700万人ですが、そのうち京都市内が約5,500万人、その他の地域が約3,200万人となります。京都府に占める京都市の大きさを考えても、かなり一極集中しているのが現状です。

しかし、京都の魅力は、日本三景に数えられる天橋立や舟屋で知られる伊根、かやぶきの里をはじめ日本の原風景の残る美山、宇治茶の産地として知られる山城地域など、京都市内だけに留まりません。京都府では、観光客の多い京都市内の受入環境の整備はもちろん、「もうひとつの京都」エリアへの誘客を行い、京都市以外の各エリアの魅力を「海の京都」「森の京都」「お茶の京都」「竹の里・乙訓（おとくに）」といったキーワードで発信しています。観光入込客数はやはり京都市に集中しますが、京都市以外の数も増加しており、2016年は過去最多になるなど、一定の効果も出ています。

観光関連の仕事は「人手不足で忙しそう、休みが少ないイメージ」という声もあります。現状はいかがでしょうか？

京都市内もその他の地域でも、観光客に対して受け入れる側、もてなす側の数が見合っていない状態で、人手不足なのは確かです。京都には、歴史や自然といった観光資源となる要素が豊富にあり、特に中北部においては今後さらに発展していく可能性がありますが、そういった資源を活かして観光につなげるための人材も圧倒的に不足しています。

労働環境については、企業によって様々で一概には言えませんが、それらの問題に対しては我々行政でも力を入れて取り組んでおり、企業側への働きかけもしながら改善していきたいと考えています。

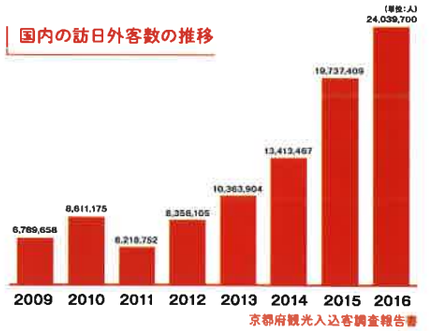
京都の観光産業のこれから

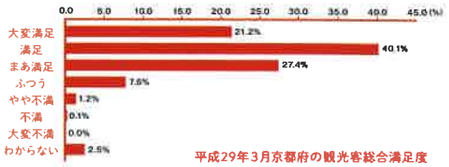
今後、京都の観光産業には明るい未来がありますか？

観光産業は、多くの関連産業も含めて勢いがあります。2020年の東京オリンピック・パラリンピック、その翌年に関西一円で開催されるワールドマスターズゲームズ関西の期間中はもちろん、それをきっかけに日本を知り、開催後も多くの人が訪れたいと思う観光都市となることは、直近の開催国であるリオデジャネイロやロンドンを見ていても間違いないと思います。

ただ、日本中が観光の発展に取り組んでいる中であぐらをかいていると置いて行かれてしまいます。特にある程度成熟した観光地といえる京都市内では、次の段階として、観光の質を高めていかなければなりません。オリンピックなどの開催後、しばらくは続くであろうブームの中で関連産業の足腰をさらに強くして、また次へつなげていく。これは我々行政の仕事でもあり、観光産業に携わる担い手の方々に頑張っていただきたいことでもあります。

国内の訪日外客数の推移





京都の観光産業で求められる人材とは？

大切なのは「京都を好き」であるということ。観光産業に携わる方々には、京都が好きで、常に京都を知りたいという探究心を持っていて欲しい。それがあれば、必要な知識や能力は自ずと身に付いていくと思います。また、語学力については、研修を実施したり、翻訳アプリを利用したりといった企業もあります。本当に仕事に対する熱意があって、組織のためになると思われる人材ならば、雇う側からするとそこは大きな問題ではないと思います。

今、確実に需要があるのが宿泊業。また、近年注目されているのが「モノ消費」から移行し、着物を着て観光したり、茶道や華道を体験したりという「コト消費」。どの業種、という訳ではありませんが、そういったサービスに関わるところは伸びていくと予想します。

京都で観光関連の仕事に携わることのやりがいや魅力について教えてください。

観光が成長産業というのは世界共通です。国際的な競争力を保つために、日本政府も国全体で観光立国を掲げる中、世界でベスト5に入る観光都市の京都（2017年米国旅行有力誌調べ）。そんな京都の観光産業には、それだけの責任があり、その担い手として働くことは、とてもやりがいがあると思います。

京都市内の観光では、世界有数の観光都市として質の高いサービスが求められます。世界最先端の観光産業に従事しているという自負、誇りを持って働く。また、一方で、京都市以外の地域では、それぞれの地域らしさをアピールしながら、そこにしかない観光資源の魅力を高める創造的な仕事にも携わることができます。

観光産業への就職に関心のある方へメッセージをお願いします。

観光産業は、知識や資格を問わない職種が多く、門戸は広く開かれています。京都が好きなら、ぜひ挑戦してみてください。

京都の観光産業に関しては、我々行政も支援するというレベルではなく、一緒に取り組んでいくべきものと考えています。世界に誇る京都の観光産業を一緒に担っていきましょう！

多様な働き方を模索する旅館のケース

”チーム新門荘“として助け合いながら より良いおもてなしを目指しています

着付け、礼儀作法……最初は何もできなかった

新門荘は、山内さんの曽祖父の代から続く旅館ですが、当初彼女は税理士を目指しており、家業を継ぐことは全く考えていなかったそうです。大学時代は資格取得のため専門学校とのダブルスクールで学び、卒業後も働きながら勉強を続けるため、「実家だと融通が利くかな」と考えて新門荘に入社しました。

その頃は旅館の経営が一番厳しかった時期。税理士の勉強をしていたため、経理のことはよく分かります。「このままではいけない」と感じていたところに、母である女将が倒れてしまい、山内さんが若女将として旅館を切り盛りしていくことになりました。

「それまでは、全く旅館を継ぐ気がなかったので、着物の着付け、礼儀作法など、分からないことだらけで何一つ満足にできない。ベテランの従業員に教えてもらったり、お客様に怒られたりしながら、何とか身に付けていきました」

今では、優雅な所作と完璧な着こなしで多くの人を魅了する山内さんですが、最初はゼロからのスタートだったのですね。

1日のお仕事スケジュール

- 9:30 メールチェック、郵送物確認
- 10:30 業者来館、打ち合わせ
- 11:30 客室係とミーティング
- 12:30 デスクワーク、昼食
- 16:00 退社

omotenashi people

山内 理江（やまうち りえ）さん

役職：常務取締役 若女将

入社：2003年

出身地：京都府

1 日本の伝統文化に触れる機会も豊富 2 若女将をはじめ、フロントや客室係も着物を着ておもてなしする 3 「礼儀作法や着付けも働きながら身に付きます」と語る山内さん

出会いを通して自分のアンテナを広げられるのがこの仕事の醍醐味

お客様から従業員まで、経営者としてたくさんの人と関わる仕事ですが、一番やりがいを感じるのは、お客様に「ありがとう」と笑顔で帰っていただけた時だそう。

「世界各地からさまざまなお客様がお見えになるので、そういった方たちとの出会いを通して、自分のアンテナを広げられるのは、この仕事の面白いところだと思います。未知の文化に触れたり、全く知らなかった地域のことに興味を持つきっかけになったりと、貴重な経験をさせていただいています」

多様な働き方ができる旅館に注目！

お客様の予定に応じて、朝が早かったり、逆に夜遅かったりと、旅館の仕事は厳しいと思われがち。しかし、旅館には24時間何かしらの仕事があり、個々の事情に合わせた働き方を実現しやすい職場だと山内さんは話します。

「私自身、子どもが小さい今は、朝から夕方にかけての時間で出勤しています。従業員も子どもの保育園の時間に合わせてシフトを組んだり。昼間別の仕事をして夜だけ働きたいというケースもありますので、直接相談しながら、できるだけ働きやすくなるように調整しています。こういう取り組みをしている旅館は増えていますので、今後、この業界は良い方向に変わっていくと思いますよ」

京都の旅館の文化を未来へ残したい

「旅館は放っておいたらホテルに負けて淘汰されてしまう」と危機感を募らせる山内さん。古き良き部分は残しながらも、夏季には屋上で「舞妓とビアガーデンの夕べ」を実施するなど、新しいことにも次々とチャレンジしています。そして、スタッフ個々の声に耳を傾けることを心掛けています。

「普段から些細なことも密にコミュニケーションを取っていると、大事なこともしっかり話してくれたり、私が気付かされたりすることも多いですね。“チーム新門荘”としてみんなで助け合いながら、京都の旅館の文化を継承していきたいです」

祇をん 新門荘

京都市東山区祇園花見小路新門前

昭和24年創業。風情ある祇園の雰囲気を堪能できる立地と細やかなもてなしにリピーターも多い。舞妓体験など、京都ならではの体験ができる多彩なプランも好評。

私のおすすめスポット

辰巳大明神

京都市東山区
新橋花見小路西入ル元吉町

旅館からすぐのところで、普段からよくそばを通ります。祇園の町並みは年々変わってきていますが、ここは変わらず、子どもの頃の思い出などもある場所。京都らしい景色としてドラマやCMでも知られるようになり、お客様もよく記念撮影などをされています。