

国際観光民宿
富士箱根ゲストハウス
Fuji-Hakone Guest House

代表 高橋 正美

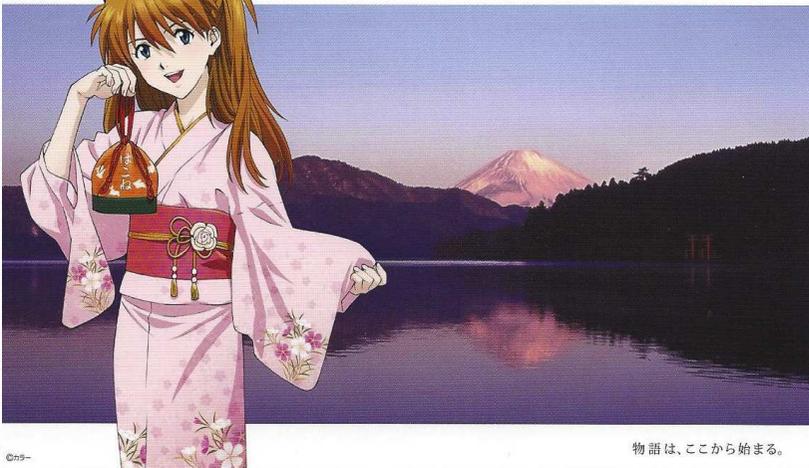
箱根 仙石原



Welcome to Hakone



Welcome to Hakone





富士箱根ゲストハウス

客室



露天風呂



内風呂

オープン：1984年

客室数：和室14部屋

国籍数：75カ国

外客数：11万人を超える

平成22年 国籍別年間宿泊客数

59カ国、10,069人(個人旅行者+小人数グループ)

欧米系6割+アジア系4割

1. オーストラリア ー ー 1,967人
2. フランス ー ー ー ー 1,586人
3. アメリカ ー ー ー ー 1,086人
3. 日 本 ー ー ー ー 1,086人
5. イギリス ー ー ー ー 831人
6. ドイツ ー ー ー ー 589人
7. シンガポール ー ー ー 308人
8. オランダ ー ー ー ー 289人
9. スペイン ー ー ー ー 270人
10. スイス ー ー ー ー 194人
11. タイ ー ー ー ー 155人

以下、韓国・イタリア・デンマーク・ベルギー・カナダ・イスラエル・
香港・フィンランド・マレーシア・スウェーデン・台湾・オーストリア・
ノルウェー・インドネシア… (赤字は近年増加傾向のある国)

当館に宿泊した外客の職業等

《個人旅行者》

大使、公使、外交官、サミット使節団、国連職員、ユネスコ、知事、市長、大学教授、ジャーナリスト、NASA技術者、ハリウッドの映画監督、俳優

歌手、エンターテナー、マジシャン、ダンサー、エンジニア、パークレンジャー、実業家、起業家、宗教家、教員、大学生、高校生、中学生、小学生、フリスビー世界チャンピオン、剣道世界大会の参加者、柔道家、空手、合気道、弓道、占い師、医師、弁護士、公認会計士、宇宙ステーション技師、自転車ツアー、世界一周クルーズツアー、海外TV局取材班、富士登山、お花見、アニメファン、ろうあ者、身障者、浮世絵研究家、和紙研究家、尺八奏者、家族連れ、定年退職者、再来8回目のリピーター 他

《少数グループ》 15人前後のツアー（外国籍の旅行会社扱い）
現地集合現地解散ツアー、瞑想ツアー、Special Interest Tour

《客層》 0歳～90歳、平均年齢：33歳、男女別ほぼ半々

外客から頂いた礼状

Wonderful as always, see you in 2017!
Jennifer Whitten
 TWO UNFORGETTABLE DAYS! THANKS -
 Mark

THANK YOU FOR PROVIDING A QUIET SIMPLISTIC TIME
 AT YOUR GUEST HOUSE. IT WAS LOVELY AND
 REFRESHING. I WISH WE COULD HAVE STAYED LONGER!
 -PATTY QUEZNER

Thank you for a wonderful time and a great Hot Spring
 vacation

You gave us one of the most amazing ^{experiences} on
 this trip- thank you so much for the hot springs! -Matthew

THANK YOU for allowing us to stay in your guest house. Loved the
 view! -Nancy Joseph
 Thanks for making our students
 feel so welcome and for the
 eclipse glasses - amazing! Helen R.

Had a wonderful
 time in the hot
 Springs!

Thanks
 -Briana
 Reynolds

This was one of my
 favorite parts of the
 trip. Amazing!!

[Signature]

Thank You!

From IDS 360/460

The Takahashi Family,
 for our incredible stay
 at the Fuji-Hakone
 Sweet House

Thank you for a wonderful stay.
 the hot springs were amazing

-Jill

We are eager to
 see you again.

The whole staff. *[Signature]*

College of Mt. St. Joseph

Thank You for your
 a Relaxing Trip!!
[Signature]

Thanks for
 everything!

Carey

The Fuji-Hakone
 guest house is always
 amazing! i look forward
 to visiting again.

Thank you for
 the hospitality

[Signature]

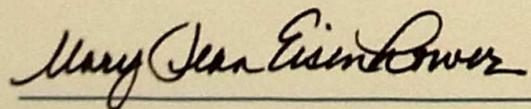
thank you so
 much!
 -Michelle
 Hanna

アメリカのNGO団体から頂いた感謝状

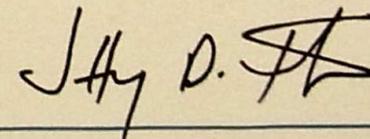


IN RECOGNITION OF YOUR DEDICATED EFFORTS

*to serve the peaceful vision of President Dwight D. Eisenhower
through educational encounters encouraging friendship,
understanding, and cultural awareness.*

Mary Jean Eisenhower,
President and CEO of People to People International

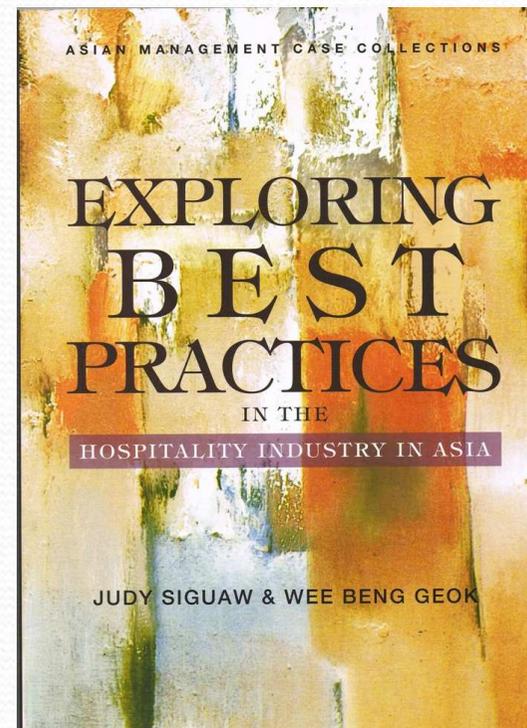


Jeffrey D. Thomas,
CEO of People to People Ambassador Programs

米国のCornell大学が、2008年にシンガポールのNanyang大学と共同で実施したアジアを対象とする「ホスピタリティー産業調査」において、当館はOperation 部門で Best Practice Championを受賞しました。

● 調査対象
アジア25カ国

● ミネート数
31,204 軒



Best Practice Champion

CHAPTER 4

Training & Development

The Raffles Difference™ – An Experiential Training Module for Newcomers	– Raffles The Plaza (Renamed Fairmont Singapore), Singapore	43
The Training Matrix – A Systematic Approach to Training	– Hilton Kuala Lumpur, Malaysia	45
IQ Programme	– Holiday Inn Resort Phuket, Thailand	49
The Cross-Departmental Experiential Programme	– Park Hyatt Tokyo, Japan	51
Managers' Day Out	– Radisson GRT Hotel, Chennai, India	53
Alliance Programme with Local Hospitality Institute	– Crowne Plaza Shanghai, People's Republic of China	55

CHAPTER 5

Operations

The VIP Recognition Programme	– Shangri-La Hotel, Singapore	59
'Ready to Travel' or 'Ready To Wear'	– Park Hyatt Tokyo, Japan	61
Combining Engineering, Housekeeping & Reception	– Express by Holiday Inn Causeway Bay, Hong Kong	63
Non-Inventory Rooms	– Park Hyatt Tokyo, Japan	67
A Cross-Cultural Experience for Budget Travellers	– Fuji-Hakone Guest House, Sengokuhara, Japan	69
Building Crisis Management Capability	– Bayview Hotel Melaka, Malaysia	73

ビジット ジャパン キャンペーン VISIT JAPAN大使 任命式 (平成21年2月17日)



自任大使に任じられたのは、
()

第3回かながわ観光大賞表彰式 (平成24年12月14日)



当館の経営理念

「出会い ふれあい 学び合い」

国際交流

文化交流

教育交流

国際交流



文化交流



教育交流



当館の特徴

- 夕食は提供しない
- 朝食は希望者のみに提供する
- 日本人の生活文化を紹介する
- 全館禁煙

異文化トラブルの事例

- 風呂事件
- 蜘蛛事件
- トイレトペーパー
- クレジットカード
- 無断キャンセル
- 自動販売機
- セミ事件
- 煙事件
- 湯沸しポット
- 非常ベル事件
- 洗濯物
- パスポート事件

異文化トラブルの要因

- 言語の違い
- 文化・習慣の違い
- 社会システムの違い
 - 経済格差
 - 意識の壁

トラブル発生時の対処要領

- 誰が正しいかではなく
何が正しいかで対処する
- 外客の違いは違いとして
受け入れる

外客を喜ばせるコツ

- 友人としてお迎えし,人としてお世話する
- 出合い・ふれあい・学び合いを演出する
- スタッフはハッピーな気持ちで接客する

友人としてお迎えし、人としてお世話する

する : 観光情報 + 地域情報 + 生活情報を提供する

させる : 日本人の生活文化を体験させる

してあげる : 次の訪問先のホテルの予約をしてあげる

しない : 求められないサービスはしない

させない : 自国の常識を持ち込ませない

してあげない : 過剰な要求に対しては「NO」と言う

当館のおもてなし要領

1. 語学力よりも異文化コミュニケーション能力重視
2. サービスよりもホスピタリティーを重視する
3. マニュアル言葉よりも自分の言葉を優先する
4. 日本人であることに自信と誇りを持って接客する
5. スタッフは自分の魅力と特技で外客を喜ばせる

地域のおもてなし要項

1. 人材の育成を図る
2. 受け入れ体制の整備に取り組む
3. 情報のデジタル化を図る

人材育成/人材養成を図る

1, 感動体験のすすめ

「出会い、ふれあい、学び合い」を通して
住民、業界人、大学生等の意識改革を促す

2, 「出会い、ふれあい、学び合い」の
感動体験を初等中等レベルの教育に活かす
(総合学習、英語、社会科、道徳 他)

観光教育(小中高校生の体験学習)



仙石原小学校(体験学習)



仙石原中学校(体験学習)



温泉小学校(国際理解)



仙石原中学校(道徳)

大学生・社会人向け観光講座



明治大学



高崎経済大学



桜美林大学 2009/12/20 9:58



社会人向け観光講座

インターンシップの受け入れ



高崎経済大学(3年生)



琉球大学(3年生)



明治大学(2年生)



亜細亜大学(1年生)

当館が協力した学校一覧

立教大学、東洋大学、青山学院大学、琉球大学、
東海大学、法政大学、松本大学、高崎経済大学、
文教大学、明治大学、桜美林大学、亜細亜大学、
流通経済大学、東京女学館大学、横浜商科大学、
共立女子大学、厚木高校、神奈川大学附属中学
校、千代中学校、箱根中学校、仙石原中学校、城
山中学校、福浦小学校、国府津小学校、箱根小学
校、宮城野小学校、温泉小学校、仙石原小学校

「出会い、ふれあい、学び合い」の 感動体験がもたらす人間的成長

- 子供が大きな夢を抱くようになった
- 子供の視野が広がった
- 子供の心が柔軟になった
- 他者のことを思いやる子供になった

感動体験がもたらした教育的効果

神奈川大学附属中学校生徒の感想文より抜粋

- ・ 英語を勉強しなければならぬ本当の理由が分かった
- ・ 大勢の外国人が日本を訪れる理由が分かった
- ・ 外国人の先生(ELT)と積極的に話せるようになった
- ・ 外国人を怖がらなくなった

- ・ 外国のニュースに関心を持つようになった
- ・ 日本人が英語を話せないのは無理もないと言われて安心した
- ・ 東南アジア人も英語を学んでいると知りとても驚いた
- ・ 日本人であることに誇りと自信を持たなければならないと思った
- ・ 自分の町にも魅力があるということに気が付いた
- ・ 訪日外国人旅行者の気持ちを思いやることができるようになった

中学生からの礼状



かえるの鳴き声が聞こえてくる季節となりました。
先日の校外学習の際にはお忙しいところ私たちがた
めに時間をとっていただき本当にありがとうございました。
国際理解についてとても勉強になりました。
外国人と交流のためには英語の学習が本当に大切だと思
いました。高橋さんが大事にしている「出会いふれあい」
学びあいは私達もとても共感しました。
今度またぜひ遊びに行きたいです！
今回の貴重な経験をこれからの総合学習に
役立てていきたいと思ひます。
本当にありがとうございました。

小田原市立千代中学校2年
市川知代
奥村里菜

中村優志

2006年6月2日







受け入れ体制の整備

問題発見
決



問題解

1. 地域全体の問題 (地方行政・観光協会)

- 道路案内標識が分かりにくい
- 観光地図が分かりにくい
- 生活情報が少ない
- 外国人観光案内所がない

2. 交通機関の問題 (バス・電車)

- バス路線が分かりにくい
- 乗り降り乗り換えが分かりにくい
- 運賃の支払い方法が分かりにくい
- 停留所が分かりにくい
- 旅行バッグを置くスペースがない
- 車内アナウンスが聞き取れない

3. 金融の問題

- 地方では外国通貨を日本円に両替できない
- レストランや土産店の支払いは現金のみで、クレジットカードを受け付けてもらえない

先進的な取組み事例

1. バスにアルファベット記号を付けた
行き先やバス路線がわかりやすくなった
2. セブンイレブンのATMでクレジットカード
から現金(日本円)を引き出す
ことができるようになった
3. 駅構内に外国人観光案内所を開設した

それでもなお外客は
地域から**歓迎**されてないと感じる

それはなぜか？

歓迎する気持ちはあるが
認識にズレがあるから

問題は解決していない！

1. 外国人向け観光案内所はオープンしたが
午後5時になるとシャッターが閉まる
2. バスにアルファベット記号が付いたが
バス停の名前が覚えにくい、わかりにくい、
乗り換えにくい、運賃を支払にくい
3. セブン銀行のATMから日本円を引き出すこと
ができるようにはなったが、クレジットカード
を使えるお店が少ない

外客が戸惑う様々な障壁

- 言語の違い
- 文化・習慣の違い
- 社会システムの違い
- 経済格差
- 意識の違い

FITは社会的な弱者です

FITの痛みを感じ取れる感性を持ち
彼らのニーズを正しく把握して
地域の障壁を取り除くことができる
人材の育成が急務！

望ましい受け入れ体制の整備

- Wi-Fi の普及を急ぐ(駅/ホテル/観光名所)
- 外国人観光案内所の開所時間を延長する
- バス停に「通し番号」を付ける
- クレジットカードが使えるお店を増やす
- 外客の痛みを感じられる人材を育成する
- 災害時における安全・安心・避難情報の発信
- スマホやタブレットに対応したデジタル情報の発信

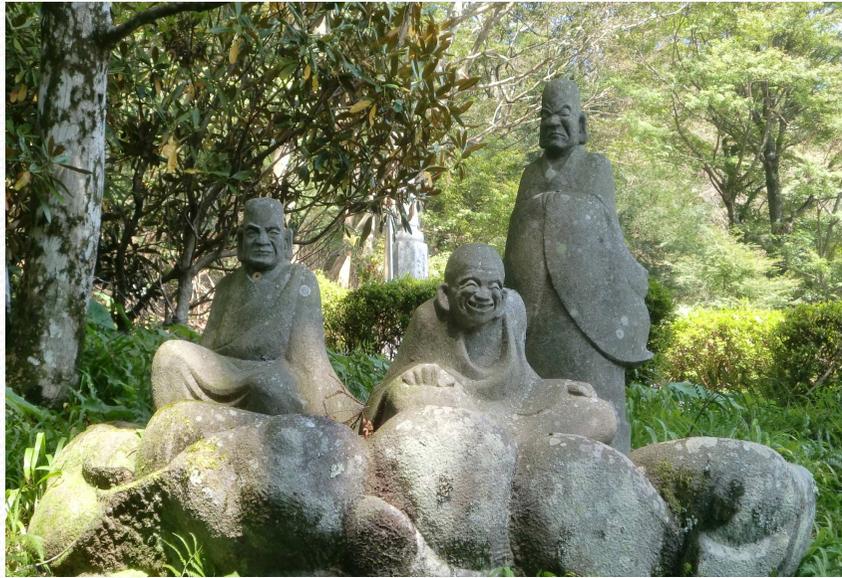


**異なる視点を持つ外客の来訪は
地域の魅力発見に役立ちます**

箱根仙石原のすすき草原



長安寺の五百羅漢



インバウンドの相乗効果

外客の来訪は
経済波及効果をもたらすだけでなく
住民に意識改革と発想転換を
地域社会に多様性と活力を生み出します

ご清聴ありがとうございました