

やまなしで出逢ったおもてなし体験談

作品集発行に寄せて

山梨県では、平成 23 年 12 月に「おもてなしのやまなし観光振興条例」を制定しました。本県を訪れる旅行者の方々に、「山梨に来て良かった」「山梨にまた来たい」と思っていただけるよう、県民総参加によるおもてなしを目指して様々な取り組みを行っています。

「やまなしで出逢ったおもてなし体験談」募集事業は、山梨を旅して出逢った、おもてなしや心温まる出逢い、すてきなエピソードなどの感動体験を、体験談として募集したものです。

この度、優れたおもてなしの事例を作品集にまとめましたので、受け入れ側である観光関係者や県民の皆様方には、この作品集をご活用いただき、より一層の「おもてなし力」向上につなげていただければ幸いです。

平成 25 年 3 月

山梨県観光部観光企画・ブランド推進課

エレベーターまで行き届いたCS



S. T. (千葉県)



〈石和温泉郷・華やぎの章 慶山のエレベーター内〉

日本の宿泊施設の素晴らしいところは、どこでも、不快に思うところがないところだ。接客態度をはじめ、トイレ、ロビー、ろうか、お風呂に客室と滞りなく清掃が行きわたっている。

中でも最近、感動した旅館は山梨県石和温泉の「慶山」。旅行は楽しいが、普段慣れていない場所・モノ・人は少々疲れる。宿に戻るとその疲れがどつとでてしまう。特に足腰が弱い母にとっては私より数倍感じられたことだろう。「慶山」のエレベーターに乗った際、片隅に2つの台をみつけた。長くエレベーターに乗る時のことを考えたのかこのサービスは嬉しい。少し荷物を置いたり、母の様に足腰が弱い方が座れたりエレベーター内まで行き届いている[※]CSを感じた。また、部屋で夕食を頂いていると窓の外から数百発の花火が夜空をかざった。夏休み限定の石和からのサービスだということで、山梨県全体からのおもてなしも感じる事ができた。とても思い出に残る旅行となった。

※CSはお客様の立場に立ったサービス

親身なおもてなしと美味しい果物



倉次 里絵 (東京都)



〈向山フルーツファームにて〉

広大なフルーツパークの大自然に今夏も家族そろって何うことができました。めずすは、みずみずしい桃、甘さがぎゅっとつまったかどうかです。人に教えてもらった向山フルーツさんを訪ねました。温かい笑顔に招かれ、丹誠込めて育てられた桃とぶどうをごちそうになりました。

そればかりでなく、「なぜ山梨県はこんなにおいしい桃がたくさんできるのだろう。」という娘の問いに丁寧に寄り添ってくださり、以前は桑畑だったこと、県をあげての取組みについて教えてくださいました。

さらには、果樹園に誘ってくださり、スプリングラーを見せてくださり、中国の桃である「小青蟠桃」の木とその実を見せてくださいました。娘は滞在中にいただいた実付きの枝を大切に、自宅まで持ち帰って、嬉しそうにお土産話を披露していました。

親身なおもてなしをされる向山フルーツの皆様が育てる果物の甘さは格別なものです。

山梨を愛する心のおもてなし



森山 いさ子（長野県）



〈山梨県立博物館にて〉

三十年間東京で暮らし、昨年信州の故郷に帰り、やっと叶った母とのぶどう狩りの旅。

宿では珍しいほろほろ鳥の料理を頂き母のおいしそうな笑顔が見られ嬉しかったです。

翌朝は土砂降りの雨、楽しみにしていたぶどう狩りを早々にきりあげ県立博物館へ。

脑梗塞の後遺症の母の足取りを見た職員さんが車イスを勧めてくれました。そして中庭の石のオブジェに感心していると写真も撮って下さいました。

展示室では職員さんが親切にわかり易く説明して下さい、母もうんうんと頷き、私も母にあれこれ説明することもなくじっくり見学できて楽しかったです。

そこから次の展示に行くとき又違う職員さんが丁寧に説明して下さいり次も次も説明がありゆっくり見学することができました。

山梨を愛しているからこそと思いました。

心の泉に清水湧くような豊かな時間のおもてなし、本当に本当にありがとうございました。

一期一会を大切に・・・



S. I. (東京都)



〈特急かいじ〉

今年九月のこと。実家のある甲府に帰省するため、特急かいじ号に乗車しました。

途中、喘息持ちの私は、車内の冷房に咳き込んでしまい、隣の五十代の女性客に「ごめんなさい、喘息なので風邪じゃないんです。」と話しかけました。すると彼女は、「大丈夫ですか？車掌さんに言ってあげましょうか。」と言ってわざわざ立ち上がり、近くにいた車掌さんに声をかけて下さいました。

「隣の方が辛そうなので、クーラーを弱くしていただけませんか？」

ふだん電車内で咳き込むと、風邪と勘違いされて、周囲の方に嫌な顔をされることがあるので、彼女の心遣いが、とても有り難かったです。「ありがとうございます！」感謝の気持ちを伝えると、「私も喘息持ちなのよ。」彼女はそう笑って、私たちは甲府に着くまでの間、お互いの仕事や趣味の話題で盛り上がり、最後に連絡先を交換しました。

篠原さん、素敵な出会いをありがとう。

節目の祝い



今井 千代子 (山梨県)



〈下部温泉郷・湯宿梅ぞ乃にて〉

10月20日、下部温泉の「梅ぞ乃」さんと、10月生まれの主人の還暦と、母の喜寿のお祝をしようと、子供達とパーティーの計画を立てて、その旨を「梅ぞ乃」さんに伝え、ケーキとサシミ盛を追加注文しておきました。

パーティーが始まり子供達が、主人と母のために用意したプレゼントを見て、仲居さん達が「幸せなご主人とお祖母様ですね。」と共に喜んでくれたのが、とてもうれしかったです。そして、ダブルのお祝いですから、宿からのサービスですと、お赤飯を用意してくださいだったのはびっくりしました。皆で、そのお赤飯をいただきましたが、とてもおいしかったです。又、車に犬が居ることを知らないのに、夜間も、愛犬の所へ行く主人のために、カギを閉めずにいてくださり、ありがとうございました。

「梅ぞ乃」さん、本当にありがとうございました。私達は、翌日、身延山を回り、頭を白くした富士山を見て帰りました。

ぶどうの丘での思い出

原 貴代香（東京都）



〈ぶどうの丘・思蓮〉

九月三日から一泊の予定で山梨に出掛けました。宿泊先はフルーツパーク富士屋ホテルで、友人共々の4人旅でした。ホテルでの食事、夜景、サービスは満足でしたが、私がうれしかったのは、翌日の「ぶどうの丘」に立ち寄って昼食をした「思蓮」というほうとうの店で、店の方の対応でした。食べたおざらという冷たいほうとうは、麺の中にぶどうのポリフェノールを練り込んだ物で、さすがは山梨!! ぶどう処と思いました。味の方も美味しいものでした。食事を終えてレジでお金を支払った時、私が「この前この近くのワイナリーに来たのですが、ここから見えますか?」と尋ねますと、店がとても混雑しているにもかかわらず、私を窓の方へ案内し、ワイナリーの場所や他の場所も親切に説明して下さいました。「忙しいのに、ありがとうございます。」と店の方に礼を言って店を後にしました。その後ぶどう狩りをして帰宅しましたが、その事が心に残っていて、一筆書かせて頂きました。

山梨土産



落合 美輪子（東京都）



〈澤田屋・山交店（山交百貨店内）〉

今回の旅でお世話になったのは、甲府駅前の山交百貨店。四日間の滞在中ほぼ毎日通っていました。山梨の美味しいものをもっと知りたくて、毎日ひとつずつお菓子などのお土産を買ってはホテルの部屋でつまみ食い。

帰京の日、「澤田屋」さんで「ごるふまん」を買いつつ、山梨土産を相談したところ、お店から出て一緒に周りのお店を廻って下さり、「栗せんべいは美味しい。私が実家によく送る。」や、「山梨のワインは喜ばれる。」とか「しめじご飯の素は油あげと人参と一緒に炊くとすごく美味しいよ。」など親戚のおばさんのような親しさで丁寧にアドバイスして下さいました。

山梨に行くといつも命の洗濯っていう気持ちになります。帰りの電車の中、思い出しでは笑顔になり、心が温かくなりました。

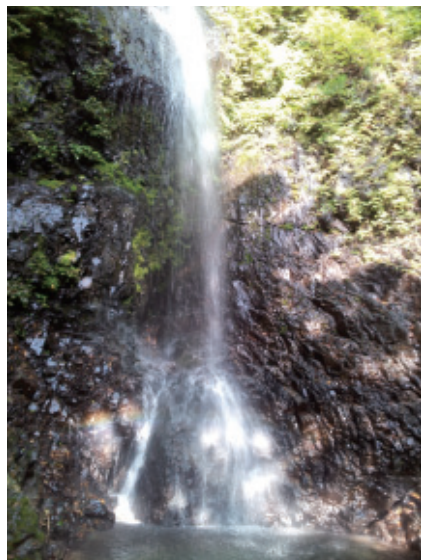
「ごるふまん」ほか栗せんべいやしめじご飯の素などが私の仕事仲間も大いに喜ばせたのは言うまでもありません。

突然の…



荒井もとみ（東京都）

車の点検が終わり天気もいいのでちょっとドライブ、と奥多摩湖まで行ったところ、あまりの爽快さに「このままどこかに泊まろう。」とパートナーに言うと「うーん、何も持ってきてないし…。」なので、じゃあとりあえずコンビニへ行ってみよう、となりました。



〈小菅村白糸の滝〉

山を越えたところは小菅村。「コンビニどこかな？」と探しても役場前の通りにあるのは雑貨屋さんのみ。ちょっと覗いてみると元氣なお店の奥さんが「あら、どちらから？小菅の湯に入りました？」小菅の湯？温泉？「いいお湯ですよ。ぜひ入って行ってください。お宿は決まっています？」「いえ、突然泊まることにしたもので、どっかありますかね？」「あ、ちょっと待ってくださいね。」と奥さんいろいろ電話して「かど屋さんが空いていますっ。いいお宿ですよ。」「そこ歯ブラシとかありますかね？」「あ、うちのあげますよ。」「で、簡易歯ブラシもらっちゃいました。」

かど屋さんに行つて（歯ブラシありました。）小菅の湯に入りのんびり夕飯（イワナの刺身おいしかったです！）をとり早めに就寝。

翌朝早く起きてかど屋さんに教えてもらった白糸の滝ともう一つの滝を見て体中リフレッシュして帰りました。

雑貨屋の奥さん、ありがとう！