



旅館 澤の屋 館主
下町の外国人もてなしカリスマ、VISIT JAPAN大使
澤 功 さん

台東区谷中で和室12部屋の家族旅館「澤の屋」を営む。34年間で89カ国、延べ17万人の外国人観光客を受け入れてきた。国の選定による「観光カリスマ」及び「VISIT JAPAN大使」として、全国で講演活動等を行っている。「観光は平和へのパスポート」のスローガンのもと、「観光で平和活動ができるのではないか、これが私の仕事の一番の励みです」と語る。

● 澤の屋のお客様について

澤の屋の宿泊客の90%は、外国の個人旅行のお客様です。外国のお客様の内、アメリカ、ヨーロッパ、オセアニアの方が90%です。しかし、ビザの緩和などでシンガポール、タイ、マレーシアの方が少しずつ増えてきています。

一番多い客層は企業経営者で、次が学者・教員です。アメリカンエクスプレスカード保持者の3%の人しか持てないプラチナカードの方が、年に何回か泊まります。澤の屋を選んだ理由を聞くと、「家族旅館でいつ来ても顔が見えるから」と言われます。彼らは、旅の目的に合わせて宿を選びます。「日本を楽しみたいときは澤の屋のような宿、ビジネス目的のときは帝国ホテル」ということです。

旅の思い出として最後まで残るのは、人とのふれあいです。それは旅館だけではなく、街全体で迎え入れてもらっているということです。

澤の屋をどこで知ったのかと聞くと、トリップアドバイザー（旅行口コミサイト）が最多でした。次がロンリープラネット（ガイドブック）です。情報の出し方もどんどん変わっています。

予約のほとんどが、お客様からのメールか電話による申し込みです。予約している方が来ないという不泊の問題を解決するため、ギャランティ・リザーベーション（クレジットカードで予約を受け、連絡なしに不泊であれば1泊分の宿泊代をカード会社を通して請求できる制度）を導入しています。

● 個人旅行者の誘致に向けて

平成26年の訪日外国人旅行者数は約1,340万人で、約1,080万人はアジア、約250万人はア

メリカ、ヨーロッパ、オセアニアのお客様です。私どもの調査によると、アメリカ、ヨーロッパ、オセアニアのお客様は、平均で22泊の旅をしていて、日本全国を周ります。このような個人旅行のお客様をなんとか増やしたいという思いで活動しています。

アメリカのお客様を増やすにはどうしたら良いかたずねたら、「アメリカの人はテレビが好きだから日本のCMを流せば良い」と言われました。テレビCMはお金がかかりますが、アメリカのお客様には「これからはYouTubeの時代。動画をたくさん作り、世界で流せば良い」と言われました。

Wi-Fi環境は、「世界で一番遅れているのでは」と言われました。「アメリカでは大きな道でWi-Fiを使えるが、日本ではホテル・旅館や喫茶店でしか使えない」と。今は点でしかないWi-Fi環境を面にまで伸ばして、「台東区では道を歩きながらでも使えます」としたらいかがでしょうか。

訪日目的を聞くと、「日本の歴史文化に興味がある」「日本の生活を見聞・体験したい」という方が多いです。街の中に入って、日本人の生活を見聞・体験できることについては、台東区が一番適していると思いますので、そのことを宣伝したら良いと思います。

東京オリンピック・パラリンピックに向けて、JRも私鉄も乗れるようなオール・ジャパン・パスや、700～800円で東京近郊の全ての鉄道に乗れる1日乗車券を作って、日本全国や東京全体を周っていただければ良いと思っています。



ジャーナリスト
VISIT JAPAN大使、たいとう観光大使
桐谷 エリザベス さん

米国ボストン出身。昭和54年来日して、台東区谷中に30年以上居住した。自身の著書や新聞・雑誌等への寄稿、講演活動などを通して、外国人から見た日本の魅力などを、国内外に発信している。平成18年、たいとう観光大使に就任。国の選定による「VISIT JAPAN大使」としても活躍している。現在はボストンに住み、日米間を歩き来しながら活動を続けている。

● 私から見た台東区の魅力

谷中真島町の町会員として30年以上も住んだ私にとって、台東区は今も変わらぬ心の故郷です。台東区の魅力は、大きく言って次のようなものであると思います。

- ・上野公園と不忍池、および公園内の美術館、博物館
- ・パンダを含めた上野動物園
- ・浅草寺とその周辺にある様々な屋台や飲み屋
- ・下町文化
- ・隅田川越しに見える近代建築
- ・水上バスや屋形船
- ・浅草にある「AMUSE MUSEUM」（「ぼろ」の展示）
- ・古いアーケードの商店街
- ・谷根千のたたずまい
- ・銭湯
- ・畳の上に敷かれた布団に入って寝る経験
- ・お寺での禅体験

さらに、台東区近辺にも、秋葉原電気街や、マンガやアニメなどの魅力があります。

● 私がおすすめる観光ポイント

来日する多くの欧米人は、ユニークな日本の伝統文化を見たり体験したりすることを求めますので、私はまず、伝統文化や伝統的なライフスタイルが残っている下町を中心に案内します。その点で、台東区には豊富な観光資源が残っていると思います。浅草や谷中界隈を案内したり、職人さんたちの仕事場を見せたりします。一方、古い物だけではなく、現代の東京や流行を見せることも大切です。話題になった現代建築や、若者の街、コスプレやアニメなども

紹介します。日本びいきの人たちならば、銭湯や居酒屋、カラオケにも連れて行きます。日本人にとっては当たり前の、伝統的な隣近所の様子や日常生活を見せることで、普通の観光ツアーなどにはない、思い出深い旅行を楽しんでもらうことができます。

● 魅力を伝えるための効果的な方法

YouTubeは、内容がバラエティーに富み、ユーモアがあれば、日本の文化や習慣を伝えるために大きな効果があると思います。例えば、コスプレや、ラッシュアワー時に駅員が乗客を車内に押し込んでいる様子、開店時のデパートのセレモニー、夏の暑いさなかにパラソルを差している女性たち、盆踊り、銭湯などを紹介したら良いと思います。流行の食べ物、お茶や生け花、畳と布団の習慣、坐禅などお寺や神社での行事や儀式、人力車や演芸場、チンドン屋、祭り、年齢別の日本人の楽しみ方の違いなども良いテーマです。動画を見たり聞いたりした外国人たちは、「わー、何て変わっているの!」「こんな信じられない!」「エキゾチック!」などと言うに違いありません。それは、日本の日常生活で見られるごく日常的な物事が、欧米ととても異なっているからです。「東京の京都、日本に着いたらまず台東区、日本の伝統が残る街」として、台東区が名実共に、日本の伝統文化が大切に守られているユニークな場所として発展し続けることを願って止みません。

日本のWi-Fiの普及は大変遅れていて、来日する外国人観光客が最も不便に感じるものの一つです。台東区もツーリストに限らず、誰もが自由に使えるWi-Fi設備を、広範囲に設けるべきだと思います。