

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、不快に思うことがないところだ。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、普段慣れない場所・モノ・人は少々疲れる。宿に戻るとその疲れがどっとでてしまう。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伺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ぶどうです。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こ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いただきました。

さらには、果樹園に誘ってくださり、スプリンク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。娘は滞在いただいた実付きの枝を大切にし、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い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。

脳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又違う職員さんが丁寧に説明して下さい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？車掌さんに言っておげましょうか。」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」さんで、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、ワイナリーの場合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。」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して下さい、「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。が、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。

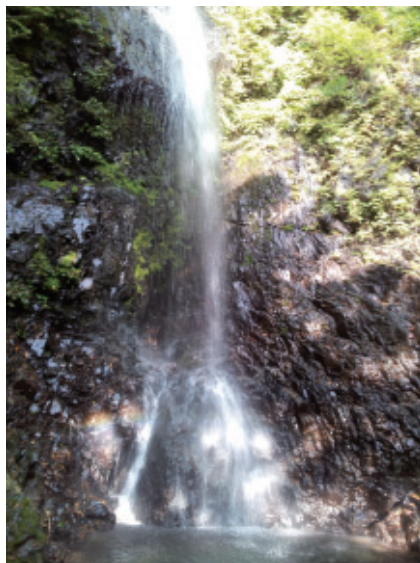
「ごるふまん」ほか栗せんべいやしめじご飯の素などが私の仕事仲間も大いに喜ばせたの。は言うまでもありません。

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。「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、どうかありますかね？」「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ますって。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。

かど屋さんに行って（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！

祝！金婚式の旅



志村 美和（神奈川県）



〈フルーツパーク富士屋ホテルにて〉

両親の金婚式のお祝いに、父親の実家のある山梨県山梨市に、初めて孫と一緒にの一泊旅行に行きました。昨年より母親の体調が悪く食事制限があり、一番の楽しみである食事に心配がありました。が、「フルーツパーク富士屋ホテル」に事前に食材等の相談をしましたら、母親用のスペシャルメニューをご用意頂きまして、大変嬉しかったです。手書きのお品書きも作って頂いて、制限を感じさせず、むしろ優遇という印象の特別なディナーとなりました。

家族写真もお願いしましたら、ぐずる子供を快く待っていてくださりナイスショットを撮って頂きました。

お土産ショップやフロントスタッフさん達も電話や写真等の手助けも丁寧に対応してくださり、旅行全体が素敵な思い出になりました。残念ながら雲が出て富士山を望む事が出来ませんでしたので、再度訪れたいと思っています。JAで果物や野菜を買い込み帰宅後もしばし山梨を満喫しました。

富士山ご来光号



K.U. (埼玉県)



〈富士山五合目にて〉



富士山は一日中大きめの雲をかぶっていたので宿の方もご来光は運が良ければという感じ。旅行前に予約してしまっていたから、一か八かの富士山ご来光ツアー。朝というより夜中、バスが各ホテルまで迎えに来てくれご来光の時間にあわせてスバルラインを走り五合目まで連れてってくれる。車窓から途轍もない数の白く大きな星が見える。残暑ということもあって思いの外寒くない五合目にまだ暗いうちに到着。五合園さんで案内の方からとてもわかりやすい富士山の話聞いて教えてもらった「六根清浄」を参加者で声に出しながら見晴台に上がった。鳥が羽ばたき空気が変わるとご来光が始まった。美しい、貴い、言葉にするのが陳腐にさえ感じる程のご来光を見ることができた。感動に浸る私たちに案内の方がさりげなく太陽を凝視しないようにと気遣って声をかけてくれ、その心遣いがまた嬉しかった。ご来光の光を浴び紅く染っていく富士山頂と人の優しさを満喫できた。

地元愛



篠原 桃香（山梨県）



〈身延山久遠寺〉

私の友人は、山梨県の身延に住んでいます。夏休みにその友人の家に泊まりに身延へ行きました。私が、観光の勉強をしたいという話をしたとき友人のお母さんがせっかくだからと、私を身延の観光地、久遠寺に連れて行ってくれました。そこで、その友人のお母さんは私に、久遠寺の歴史や、地元の人だからこそわかる知識をたくさん教えてくれました。身延の観光関係のお仕事している人なのかなと思ってしまったり、たくさん話をしてくれました。こうやって一人一人が自分の地元の観光地の知識や歴史、情報をお話してくれることは、おもてなしの心の一つだと私は思いました。

このことから観光には、地域の人の力も必要だと思いました。一人一人が地元のことをたくさん学んで、気軽にその地元の歴史や観光地の紹介が出来るようになると、山梨の素晴らしさがもっと伝わると思うし、山梨県がおもてなし日本一になれるのだと思いました。

心あたたまるおもてなし



古屋 成実（山梨県）



〈ハイランドリゾートホテル&スパ・フロント〉

私は夏休み中、「ハイランドリゾート」というホテルでアルバイトをしていました。将来、ホテルで働きたいと思っている私はこの経験で少しでも多くのことを学びたいと思っていました。

お盆の2日目に、外国から来た方が一人で訪れました。外国の方は予約なしで泊まりたいと言いましたがその日は満室でした。私はただただ、「満室だ。」と断わることしかできませんでした。しかし、社員の方が来て、違うホテルを説明し始めました。近くのホテルに電話をして一室空いていないかと問い合わせましたがお盆はどのホテルも満室でなかなか見つかりませんでした。あきらめずに何軒も連絡し、なんとか空室のあるホテルを見つけました。外国の方はとても嬉しそうでした。外国の方は、「こんな親切なホテルにぜひ泊まりたかった。」と残念そうにしていました。断ることしか頭になかった私は、この行動にとっても感激し、見習おうと思いました。

一歩進んだ心遣い



渡邊 秀明（山梨県）



〈サンメドウズ清里・リフトから〉

これは私が清里に行った時の話です。清里にサンメドウズという場所があり、家族で行くことになりました。しかし、ナビが付いていない私たちの車では場所が正確に把握できず、道がよく分かりませんでした。そのうちに、こっちだろうと脇道に入ってしまったって完全に道に迷ってしまったのです。付近は森で民家もなく、聞ける人もいません。来た道を戻ろうにも、どのようにして来たかも分からなくなっていました。そんな時、一台の車がこちらに向かってくるのが見え、道を尋ねに走りました。その方達はご夫婦で、近くのペンションを営んでいるそうです。ご夫婦にサンメドウズの場所を尋ねると親切に道を教えてくれるだけでなく、現地まで先導してくれると言ったのです。作業着姿で仕事にもかかわらず、この心遣いに大変感動しました。「また清里に足を運んでくださいね。」

帰り際の一言です。私がまた来たいと思ったことは、言うまでもありません。

挨拶



柳川 真緒（山梨県）



〈セブンイレブン塩山本町店〉

私は、ほぼ毎朝、学校へ行く前に学校近くのコンビニエンスストアで買い物をします。よく買い物に行くので、お店の店員さんにも顔を覚えられています。

決まって朝は「おはよう。」と笑顔で挨拶をしてくれます。コンビニエンスストアといえば、アルバイトさんが事務的に「いらっしゃいませ。」と挨拶をするだけのイメージでしたが、この店員さんの自然で、温かい挨拶は、これから始まる一日を頑張ろうという気持ちにしてくれます。

山梨県内や観光地にも数多くコンビニエンスストアがあります。トイレや道案内など、観光客が一番立ち寄る場所が、もしかしたらコンビニエンスストアかも知れません。

このお店のような挨拶をされれば、きっと旅行者も悪い印象は持たないでしょう。買い物をするだけのコンビニエンスストアから、挨拶や道案内などの交流が生まれるようなお店になっていくって欲しいと思います。

駅での出来事



小林 つかさ（山梨県）



〈富士急行線・東桂駅〉

私は就職試験のため富士急行線で富士河口湖駅に向かっていました。富士急行線に乗り慣れていないことと、極度に緊張していたせいで、東桂駅で下車してしまいました。次の電車を調べてみると、次の電車では試験に間に合いません。駅周辺にはタクシーも見あたりません。自分のミスを悔いていると駅員さんが事情を聞いてくれました。そして周辺で工事をしていた作業員の方に何やら話をしはじめました。駅員さんは、「ほら！あの車に乗りな。」と車を指さして言いました。作業員の方に試験会場の最寄駅まで乗せてもらい、無事試験を受けることができたのです。私は送ってくれた方の名前と住所を聞いたのですが、「そんなの大丈夫。今日は運が付いているから、きつとうまくいくよ。」と励ましの言葉と共に、行ってしまいました。心ある人々のリレーによって無事試験を受けることができました。自分も困っている人には手を差し伸べてあげたいと強く感じた経験でした。

やさしい運転手さん



上野 一紀（山梨県）



〈JR 小淵沢駅前〉

私は十月十六日に就職試験がありました。その際、小淵沢に行ったときに会社までの道のりが分からず、駅でウロウロしていました。そうしたら、そんな私を見ていたのか、おじさんが、「なにかお困りですか？」と私に問いかけてくれました。私は会社までの道のことについて悩んでいましたのでその事を伝えました。そうしたら、「会社まで送っていったげるよ。」と親切に言ってくれました。なんと声をかけてくれたその人は、タクシートの運転手さんでした。そして私は無事、会社まで行くことができて試験を受けることができました。もしもあの時、あの人が声をかけてくれなかったら会社まで行くことができなかったと思いますし、とても感謝しています。その人はタクシーの中でも明るく話かけてくれました。私は試験のことで緊張していましたが、気さくに話かけてくれたその人のおかげで緊張もやわらぎました。

募集事業概要

名 称	「やまなしで出逢ったおもてなし体験談」募集事業
主 催	山梨県観光部観光企画・ブランド推進課
募 集 期 間	平成 24 年 6 月 1 日～ 10 月 31 日
募 集 内 容	テーマ「期間中に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 400 字以内の体験談として募集
規 定	作品並びに写真等の諸権利は主催者に帰属
作品の活用	作品集発行、県ホームページで公開、その他おもてなし推進事業で活用

やまなしで出逢った おもてなし体験談 作品集

平成 25 年 3 月 21 日発行

発 行	山梨県観光部観光企画・ブランド推進課 〒400-8501 甲府市丸の内 1-6-1 TEL 055-223-1556 FAX 055-223-1574
印刷・製本	東洋レーベル(株)

