旅との結びつきの本質

知識を得た上での実体験に価値

柴崎 聡　グローバルユースビューロー代表取締役社長

インバウンドが盛況になってきたが、一部の地域に旅行者が集中するオーバーツーリズムの解消に苦心していると見聞きする。その解決策につながるように、全国で観光活性化のため、助成事業などを利用した観光素材の磨き上げが進行している。日本はもっと文化の力を高めて世界に訴求していくべきという観点は大切だと思う。日本各地の文化的資源の再発見が、国全体の観光競争力を高める力になるからだ。観光庁と文化庁が連携する文化観光の取り組みもこれを後押ししている。

文化をけん引する担い手は、歴史的にその時代に権力や経済力を持っていた社会層である。平安時代は公家文化、鎌倉・室町時代は武家文化、江戸時代は町人文化といわれる。現在は企業が社会をけん引しているので企業文化の時代であろう。そして、観光業はまさに文化の重要な担い手の1つである。日本の長い歴史を通じて継承されているさまざまな文化を、現在から未来に向けてつないでいくためには、人々が体験を通じて文化に触れることが肝要である。

当社では、旅の案内人としてその道のエキスパートに同行していただき、地方の匠の話を聞いたり、技を見学する体験を組み入れている。きっかけは俳優の渡辺文雄氏による提案だった。『遠くへ行きたい』というテレビ番組で日本各地の匠を取材した彼は、職人たちの技や伝統を旅を通じて伝えたいという考えを持っていた。そこで自ら案内人となって旅を企画し、「グローバル雑学（うんちく）観光」が始まった。

現在では仏像ソムリエや利き酒師など、さまざまな専門家を案内人としてシリーズ化している。古事記や日本書紀の舞台を訪ねる旅、熊野古道では当地在住の専門家に解説していただく旅など、文化をテーマにした旅は毎年継続して催行される人気の企画となっている。

高次元のおもてなし文化

旅は絵画や音楽、建築などさまざまな文化をテーマにした企画が実現可能である。私は、音楽のジャンルとしての邦楽を、日本が次世代に継承すべき文化としてどうにか旅に結びつけたいと考えていた。国内外で活躍している尺八や箏の奏者と知り合うことにより、その旅を国内ツアーで実現することができた。お正月や能舞台などでしか聴く機会がなくなった邦楽の演奏の場として、富士山を背景に演奏できる日本平ホテルや、瀬戸内のしまなみを背景としたベラビスタスパ＆リゾート尾道のチャペルでの演奏会を旅に組み入れた。

いずれも多くの方々にご参加いただき、中には若手音楽家の演奏活動を支援してくださる方も出てきた。また、海外の取引先であるホテルデリゲーションの一団が来日した際には、尺八の生演奏でお迎えするなど、機会を捉えて邦楽を紹介する場を設けている。

旅先では、心地よいおもてなしの接遇があればなお体験価値が高まるであろう。最近、ホスピタリティマネジメントという専門学科が大学に設置されたり、同名称の学会ができるなど、ホスピタリティがキーワードのように使われるようになった。そこで、サービス、ホスピタリティ、おもてなしの違いを言語化するために一考してみた。

あくまで私見であるが、サービスとは等価価値の交換でマニュアル化できるレベルのもの（金額と提供される物や事が具体的に提示される）で、ホスピタリティとはお客さまの期待値を超えるサービスといえるであろう。相手によって、個別具体的にマニュアル化できないレベルのものである。

さらに、おもてなしとは、日本特有の精神文化の世界で、向き合う対象が相手であると同時に思考の方向が自分に向いている行為なのだと思う。茶道や華道、武道などの道に通じる自己との対話による行為と考えると得心がいく。例えば、お茶会に客人を迎える時は事前に打ち水をし、茶室には季節や客人の好みを考えた掛け軸を選ぶなど、迎える側の自己との対話から生まれる行為であろう。このような精神は恐らく日本特有のものであり、それがサービス産業の中で他国と比較する際の差異になっているのではないだろうか。

解説に重要な役割

今年当社が取り組んでいるインバウンド向けの企画は、流鏑馬（やぶさめ）の紹介である。流鏑馬とは、疾走する馬上から弓矢を打ち3つの的を射る神事であり、伝統武芸である。大日本弓馬会と連携し、文化庁の日本博2.0「流鏑馬・笠懸と鎌倉の文化体験」事業に協力し、9月23日に行われる鎌倉教場流鏑馬騎射式に訪日外国人のお客さまを案内する準備を進めている。

文化と旅の結びつきの本質は、知識を得た上での実体験であると思う。五感で感じる世界を表現し解説してくれる専門家の存在によって知識が深まり、一期一会の体験に意味づけがなされる。特に海外からのお客さまには、英語で分かりやすい専門家の解説が必要となる。

インバウンド向け企画として目下準備を進めている流鏑馬騎射式。写真は22年度の日本博主催・共催型プロジェクト「上賀茂神社笠懸神事」（筆者撮影）

今回のイベントは多文化との連携の深化がテーマとされ、鎌倉という歴史ある街の魅力を高めるために能楽や鎌倉彫の団体と連携し、流鏑馬観覧の後、鎌倉能舞台で能楽レクチャーの受講と本格的な能楽鑑賞の機会を英語の解説とともに用意している。歴史的な解説を立体的に行うことで神道や仏教の紹介につなげ、流鏑馬の神社への奉納祈念として天下泰平、五穀豊穣、万民息災を祈る意味や、鎌倉大仏の観光時に仏教や禅との関係を案内する内容につなげていくことができる。

鎌倉では、地元の企業が中心となり、社寺や教会が宗教の垣根を越えて歴史と文化を継承するための鎌倉芸術祭が毎年行われている。今年で19回目を迎える恒例のイベントで、当社は数年前から鎌倉能舞台や妙本寺でコンサートを開催してきた。地域の方々をお招きし、他地域からの方々には鎌倉への1日観光のイベントとして実施しており、毎年100人を超えるお客さまを迎えている。

このような町全体が連携した文化イベントは、地域の人々とのつながりを育み、観光客を引き寄せる。地域の文化を再発見する取り組みは、これからの日本の地域経済の発展に大きく寄与すると信じている。私は文化の担い手である旅行業に携わる者として、文化の力を借り、日本の魅力を旅を通じて体験できるような企画をさらに生み出していきたい。

Profile

しばざき・さとし●海外のネットワークから企画が実現した世界初の「ウィーン・フィルクルーズ」はクルーズ・オブ・ザ・イヤー受賞。シェフや音楽家が同行する旅などオリジナル企画を多数実施。カルチャー＆ホスピタリティーを念頭に、企画から添乗まで現場で陣頭指揮を執る。