



連載Ⅱ
ホスピタリティーの
手触り72

三年後のキリマンジャロから

旅行作家 山口 由美

ソーシャルメディアが個性派宿の追い風に

以前、「インターネットと宿」と題して書いた時、取り上げた宿がある。タンザニア、キリマンジャロの山麓にある「マウント・キリマンジャロ・ビュー・ロッジ」だ。その名の通り、朝に夕にキリマンジャロの霊峰がよく見える絶景の宿である。

インターネット上での出会いから、私がこの宿に宿泊したのは、二〇〇九年七月のことだ。開業は二〇〇六年というが、当時は、まだまだお客が少なく、私と同行のカメラマンは、貸し切り状態のなか、開業以来二度目の日本人客として、最大級のもてなしを受けたのだった。

地球の裏側から来た客がよほどうれしかったのだろう、最後の夜、太鼓をボンゴボンゴとたたきながら「ユミとタケシ（カメラマンの名前）をたたえる歌」を即興で歌ってくれた感動は忘れられない。

短い滞在だったが、宿の主人のフィリップは、その後もしばしばメールをくれた。一度は金の無心をされ困ったこともあったが、しばらく無視していると、何事もなかったかのように「ジャンボ（こんには）！」とまたメールをよこすのだった。

やりとりは、いつしかフェイスブックに移行した。新年の挨拶、大震災の際、フィリップは思い出したように「ジャンボ！」と連絡をよこした。

当時、お客の少ないロッジは、村人のたまり場になっていて、たき火にあたりながら彼らとよく話をした。ロッジで手配してくれたコーヒー農園の村と滝を巡るエコツアーにも大勢の村人がぞろぞろとついできた。そのメンバーの中にエリサンテという若者がいた。トウキョウでは、三分おきに電車が走るという話をしたら目を丸くしていた。

帰国後、フィリップよりも頻繁にメールをよこしたのは、このエリサンテだった。彼は、その年の秋から麓の町のカレッジに入学したとのことだった。近況を報告しながら、三回に一回は、遠回しに金の無心をする。でも、こちらが取り合わないと、また忘れたように別の話題を振ってくる。

キリマンジャロの麓から時々届く便りに劇的な変化が訪れたのは、今年になってからのことだ。

トリップアドバイザー®でマウント・キリマンジャロ・ビュー・ロッジが国立公園内の十二軒の宿の中で一位になったとの知らせが届いたのである。口コミ旅行サイトのトリップアドバイザーは、近年、急成長している。投稿による評価は必ずしも当たっているとは限らないが、世界の少なからぬ旅人が、旅行の計画を立てる時、これを参考にする。私もその例外ではない。

トリップアドバイザーで一位になる宿は、必ずしも有名な高級ホテルとは限らない。例えば京都では、ぶつちぎりの一位をキープしているのは、



マウント・キリマンジャロ・ビュー・ロッジから朝な夕なに霊峰キリマンジャロを眺める

(トリップアドバイザー® 提供)

ホテルムメという祇園にあるたった四室しかないデザインホテルである。いつも三カ月くらい先まで空室がないほど、混んでいる。

マウント・キリマンジャロ・ビュー・ロッジもそうした人気宿の仲間入り

を果たしたのだ。三年前、お客のいないがらんとしたダイニングルームで、フィリップとテーブルを囲みながら、どうやってこの宿の存在を知らせたいか、真剣な表情で相談を持ちかけられたことを思い出す。

もともと手作りの小さなコテージは居心地よく、キリマンジャロの絶景は素晴らしかった。写真のたくさん掲載されたホームページの出来もよかった。ただ、それを広く告知する方法だけがなかったのだ。今のソーシャルメディアの普及は、そんな彼の悩みを解決したのである。誇らしげに報告するフィリップは、もう金を無心してきたころの彼ではなかった。

カレッジを卒業したエリサンテからも報告が届いた。フィリップのロッジが成功を収めたのを見ての決心なのか、エコツアーの会社を始めたことだった。

つい先日フェイスブックにマウント・キリマンジャロ・ビュー・ロッジのページを設けたとの連絡があった。今や世界七十五カ国からのゲストがいるという。せっかく高い評価を受けているのだから、宿のホスピタリティーをもっと高めなければ、との決意が熱く語られていた。私は三年の月日を改めて感慨深く思った。

今年のロンドン五輪は、ソーシャルメディアが普及した初めての五輪といわれた。フェイスブックやツイッターを通しての選手の生の声は、新鮮な感動を私たちに与えてくれた。一方、不適切な発言で選手が追放される事件もあって、ソーシャルメディアの功と罪を映し出す結果となった。

ホスピタリティー産業におけるソーシャルメディアの功と罪は何なのか。この答えはこれから姿を現すのだろうか。だが、少なくとも個人的で良心的な小さな宿にとって、追い風になることは確かだ。エリサンテの会社のフェイスブックも始動した。さらに三年後、キリマンジャロの麓の「友たち」はどんな未来をつかむのだろうか。

(やまぐち ゆみ)