

公衆浴場の利用者拡大等に関する意見（要旨）

－平成27年2月6日、第1回協議会－

公衆浴場の経営、利用者拡大について

- ① 銭湯の中にもかなり多様な銭湯があるので、これをやれば経営がうまくいくということではなく、どういうお客様をターゲットにしているのか、正確に把握した方がよいと思います。喫茶店でも、街中の普通の喫茶店もあれば、スターバックスのようなチェーン店もあり、最近ではコミュニティカフェみたいなものがある、実はカフェと言っても利用者によって使い方は多様です。個別に銭湯を見たとき、コミュニティカフェのようなものを目指しているのか、それとも、スターバックスのようなものを目指しているのかということでは大分違いがあり、工夫の仕方はまだまだあるように思っています。
- ② 銭湯という業界・産業は何を提供し、どのような付加価値やサービスを提供しているのかということ、銭湯に携わっている人達は考えてみる意味はあると思います。社会に対して、何を創造しているのかということと考えたら、クオリティの差別化が見えてくると思います。どのようなお客様を対象にしているから、こういうクオリティやサービスが必要なのだという中に、新規顧客を開拓していくヒントがあると思います。
- ③ サービス業は体験してもらうことが必要で、いかに若い世代に銭湯を経験させるかが重要だと思います。例えば、子供達に銭湯を体験させるため、思い切って無料にして、親子で一緒に銭湯に来られるようにする、銭湯を一度も経験したことがない人は、大人になっても利用しないと思います。情報発信するとき、利用を促進させる積極的なサービス提供が新規顧客開拓の一つの鍵になると思います。
- ④ 若い人に銭湯を勧めると、入り方が分からないと言います。一度体験するとその良さが分かるので、商店街のくじで当たったから行ってみようとか、スポーツイベントの当たり券でもいいので、一度利用するきっかけをもっと増やしていくことが大事だと思います。

- ⑤ いつも走った後に入れる銭湯を探し、銭湯道具を持って行きますが、他のランナーは銭湯の利用ということに気付かないので、朝、電車を下りて会場に向かうまでに、「帰りにお風呂やっていますよ」というチラシを配ったらよいと思います。文化やスポーツイベント、何でもそうですが、チャンスがあれば「近くにこんなお風呂があります、何時からやっています」と知らせるのがよいと思います。
- ⑥ 新しいお客さんを増やす方法の一つとして、ペンキ絵の描き替えを公開してはどうでしょうか。駅前のイベントで、ペンキ絵の実演がありましたが、外国人も多く、大勢の人が見に来ていました。
- ⑦ 銭湯検定合格者を活用すべきです。7人の銭湯ガイドマスターが3区に分かれ、港区、墨田区、大田区で活動しました。大田区はジュニアガイドマスター養成講座を年2回開催していると思います。子供とその親が銭湯マナーを学び、銭湯の裏側を見学し最後に入浴して、「あなたは勉強しました。」という認定書を渡しますが、そういう取組をして若い世代を増やしていく。港区は地元の名所案内と入浴でしたが、1回で終わっています。ガイドが多くいると継続して実施できます。
- ⑧ 銭湯の施設内に沢山のポスターが張っており、入浴方法や銭湯に入るとヒートショックプロテインが増えて健康に良いなど色々書いてありますが、屋外には張り出していません。銭湯のお客様だけが読める情報になっていて、大変もったいないと思います。
- ⑨ お年寄りの一人暮らしが多くなっています。子供達と別々に一人で住んでいて、自宅のお風呂で何かあると怖いから、銭湯に行っていらっしゃいと子供達から言われるそうです。銭湯は、そうしたお年寄りの対策をどうしているのかと心配になっています。
- ⑩ 銭湯デイサービスは、ものすごく需要があります。中野にデイサービスを行っている銭湯があり、皆さんにすごい人気です。デイサービスを行う銭湯が増えてほしいと思っています。

外国人の銭湯利用について

⑪ 外国人利用者を増やすのであれば、日本らしさを強調したお風呂にすることですが、それを全ての浴場で行うことは効率的ではなく、外国人が訪れる場所、訪れやすい場所の銭湯に「和」のテイストを入れていくということになると思うので、一様な発案をするのではなく、各浴場の特性を生かしていく必要があると思います。

⑫ 外国人は、どの銭湯に行けばよいのかほとんど分かりません。Twitter 等で銭湯の情報を載せると、色々な質問がきます。入り方とかの不安もあります。場所を教えてくださいとよく聞かれます。銭湯のある場所が分かる英語の地図をインフォメーションセンターに置くのがよいと思います。外国人は、日本人の日常の場所が好きです。板橋区の愛染湯は日本の味が出ていますので、そういう小さい銭湯を紹介したいですね。

⑬ オリンピックはチャンスなので、おもてなしの一環として外国人をガイドできるプログラムを作っておくのがよいと思います。外国人が日本に来て、銭湯に入りたいと思っても、マナーが分からない、どうやって入れればいいのか教えてくれる人がいない、ルールが分からないと怖くて入れない。裸になるのは勇気がいることなので、ガイドに案内してもらえれば、喜んで来る人がいると思います。外国人ガイドプログラムのようなものを作成しておく、日本文化の一つとして、もっと多くの外国人に銭湯は認知されると思います。

広報誌「1010」について

⑭ 広報誌「1010」は、簡単に手にとっていただけるような場所に置いていただきたいと思っています。

⑮ 広報誌「1010」は、前は地下鉄の乗り換え通路にあった記憶があります。銭湯に行ってみようと思う機会が必要だと思います。通りがかりに手に取ってもらうことで、銭湯に来てもらうきっかけにもなるので、手軽にとれる場所に何とか残してほしいと思います。