

北陸三県のサービス業が競争に乗り出した。キーワードは「もてなし力」。きめ細かな接客と生産性の向上を両立させ、交流人口の拡大、消費の対外流出阻止に動く。五年後の北陸新幹線開業などインフラ整備を生かし、農業など異分野連携もつかう。世界同時不況で三県の輸出産業も総崩れ。内需でこ入れが叫ばれる中で北陸の実力と課題を探った。

## 北陸の「もてなし力」

サービス業点検

二〇〇四年に経営破綻の屋はレストランの応援したゴルフ場「加賀カントリー」に。キャディー全員を通「トリクラブ」(石川県)雇用し切り替え冬季は加賀市)。会員の出席、他の業務も与えた。経営で新たに経営を担う加賀、陣もスタッフと交流を(同市)は、従業員の「密に」。「値下げを下げることのあり方を本格的に見」とコスト削減ばかりが目直し、集客増で成果を挙げ、まずサービスを維持、向上しようと意欲。受付スタッフは閑散時「ゴルフ不況の中でも平日



福井県立恐竜博物館の研究者は「恐竜先生」として博物館をPR。(福井県勝山市)

# 従業員こそ内需創出者



全産業	154万3769人(▲5万8493人)
飲食店・宿泊業	11万7575人(▲5243人)
卸売・小売業	30万4927人(▲2万8947人)
医療・福祉	14万7307人(▲2万2309人)
教育・学習支援業	7万96人(▲1961人)
金融・保険業	3万4775人(▲5681人)
情報通信業	2万5382人(▲162人)
製造業	33万5222人(▲2万6275人)
建設業	13万6997人(▲2万5769人)

(注)金沢大学の佐無田光准教授のデータをもとに作成。2006年、カッコ内は01年比増減。▲はマイナス

## 観光産業 人材確保が課題

### 研究基盤も脆弱

北陸三県は「知識集約型」の情報通信や研究機関を含むサービスのウェイトが低く、製造業の効率的に工業化が進んだ。観光産業でも全体的に人材が流出している。佐無田教授は「観光産業は人づくり」と話す。実は約二十年前に石川、富山、福井で観光協会の設立があった。富山は「石川、富山、福井の観光協会の設立は、観光産業の発展に貢献した。だが、観光専門の学部を持つ大学はゼロ。『観光ウチ』だけでは、伝統工芸など観光産業を含む全般をカバーする拠点不況の今(2009年)と比べて、

## 内なる改革でプロ意識

感じる体制づくり」をキックオフし、事務方との連携をうまく進めるのが福井県立恐竜博物館(勝山市)。三年前にセガと組み子供用カードゲーム「恐竜キング」に協力し、

約四十組、百四十人が訪れ活況だ。専門外に関心を「自分の専門外に関心を持つ者がいない」。加賀の川口宗津専務は、善任時の印象をこう語る。早朝に出社すると事務所の電話が鳴りっぱなし。社員二人のうち一人は清掃が自分の仕事と主張し、電話を取らない。川口専務は「社内には一般的な経営戦略が無かった」と振り返る。「専門職がやりがいを感じ、

一泊二万―三万円台と割さなぐは」と訴える。高で、格安を売りにする内需拡大を唱えた「前川リポート」から二、三年前、今でも北陸の旅館破綻は止まらないが「内なる改革」の動きは少しずつ広がっている。北陸ならではのサービスが、今回の不況はサービスが残っているのはサービス業が独自の創意工夫で競争力を高められるか、

詳細情報を提供。「広告員自身が集客増に取り組まない。費用で二万―三万円をみ公立施設の生産性も使えない。著作権料も向上した。たまた北陸の観光客は「ホテル日航金沢の運営会社、モス(金沢市)の二、三軒大きな伸びが見え」(桑那夫・利用)。〇七年は石川が減少、小坂昭雄社長は「一人ひとりの意識」とどまる。景気後退で製造業では派遣社員を減らす引き出せば「人財需要創出」が叫ばれるが「人財不足」が叫ばれる中で、

「北陸ならではのサービスが、今回の不況はサービスが残っているのはサービス業が独自の創意工夫で競争力を高められるか、