



インバウンド対応特集

せいえい
三つ星
レポート
☆☆☆

“キラリ”と輝く経営事例

Part
2

若旦那の蜂須賀貴之さんと
若女将の蜂須賀朋美さん



有限会社森津屋

取締役専務：蜂須賀 貴之 氏

創 業：江戸時代後期
住 所：兵庫県豊岡市城崎町湯島 417
従 業 員：15 名
電 話：0796-32-2106

☆☆☆
江戸時代から続く老舗旅館

「森津屋」は、外湯めぐりや志賀直哉の代表作「城崎にて」などで有名な城崎温泉にあり、江戸時代後期から続く老舗旅館です。創業から8代目にあたる若旦那の蜂須賀貴之さんを含め、家族4人と従業員11人で切り盛りしています。名物「岩窟風呂」や個性豊かな12の和室を備え、「日本文化が体験できる宿」として話題を呼び、宿泊者の9割が外国からの旅行者となっています。

☆☆☆
心をこめた「体験型」おもてなしが外国人の心を掴んだ！

今では外国人客が多い「森津屋」も以前は国内客が多数を占めていました。貴之さんは、インバウンド対応を始めたきっかけを、「城崎温泉の旅館同士が国内客というパイを奪い合い、低価格競争に巻き込まれてしまうことを避けたい」といいます。海外に目を向けることにしたんです」と話します。そこで、2012年に世界最大の宿泊予約サイト「ブックイングドットコム」での予約受付を始めたそうです。しかし、



上：外国人客から人気の日本文化を体験できる茶室
 下右：100種類を超える色とりどりの着物。着物を選ぶ時間も楽しいひと時
 下左：茶室で温かなおもてなしをする貴之さんの母親の蜂須賀美代子さん

当初は海外からの予約は2か月に1〜2件ほどで、大きな効果はありませんでした。そんな状況が一つの口コミをきっかけに好転しました。宿泊したイタリア人の方が「森津屋」で受けた「体験型」のおもてなしについて、「日本に来たら必ず泊まるべき宿」と紹介するとSNSで世界に広がり、注目されるようになりました。そして、徐々に海外からのお客様が増え、2015年には海外からのお客様が国内のお客様を上回るようになったのです。

☆☆☆
日本文化の体験を思い出に

日本に訪れる多くの外国人は、自国

にない日本独特な文化の体験を求めており、「森津屋」ではそのニーズに応えるため様々な取り組みを行っています。

特に好評なのが茶道体験です。チェックインしたお客様は、客室に案内される前に、旅館と別棟にある茶室に案内されます。茶室には、茶器はもちろんのこと、畳や襖、書道の掛軸など、日本の伝統文化を感じられるものが多くあり、そこに足を踏み入れた外国人客は、まるでテーマパークに来たようなワクワクした表情になるそうです。また、正座が難しい外国人の方

城崎温泉発！「体験型」おもてなし

～外国人客を魅了する老舗旅館～



ゆったりとくつろげる「森津屋」の客室

でも楽しめるように、茶席は全てテーブルと椅子を使用した特別な造りにしています。ここでは貴之さんの母親の美代子さんが、目の前で点てたお茶と茶菓子を振る舞い、飲み方や作法などを案内します。茶室での温かいおもてなしを受けた外国人客からは「ワンダフォー!!アメイジング!!」と驚きと喜びの反応が返ってきます。

また、着物の着付体験も好評なサービスの一つです。「森津屋」では100種類を超える色とりどりの着物を用意しており、宿泊者に好みの着物を選ん

でもらいます。「森津屋」に訪れる外国人の方は、自分で選んだ着物を着て、城崎の温泉街で街歩きをすることも楽しみにしており、着物の着付は従業員と一緒に手伝い、湯めぐりをする際の下駄や湯かごなどの使い方も合わせて説明しています。

このような「体験型」サービスの提供と細やかな心遣いが、外国人客に人気の理由となっているようです。

☆☆☆
お客様が幸せを感じる旅館を目指して

貴之さんは、「森津屋を訪れたお客様一人ひとりが幸せを感じてくれるような旅館を目指したい。そのためには城崎の温泉街全体が地域ぐるみでおもてなしを行うことが大事。そして、城崎での体験をきっかけとして一人でも多くの外国人の方々に日本を好きになってもらい、また城崎に足を運んでもらいたいです」と今後の抱負を笑顔で語ってくれました。

これからも城崎温泉の老舗旅館「森津屋」は、温かいおもてなしでお客様を迎えてくれます。