

ひふみ有限会社

◎旅館業



顧客のニーズに合わせたきめ細やかな対応により 国内外から宿泊客を獲得

ひふみ旅館は創業1956年、全24室の老舗の和風旅館である。JR京都駅から徒歩5分の利便性と京風懷石が自慢のお宿で、宿泊客のほとんどがじゃらんなどのサイトを経由して来るという。外部の予約サイトを効率的に活用し、顧客のニーズに合わせたきめ細やかな対応により、国内外から宿泊客を受け入れる人気の旅館だ。

「京の旅館通り」と呼ばれる 閑静な一角にある日本旅館

人と車が行き交う京都駅前烏丸通。そこから一本入ると、風情ある石畳の路地が目の前に現れる。「京の旅館通り」と呼ばれるこの閑静な

一角に、ひふみ旅館はある。社長で女将の簗さんは、20歳のときにここに嫁ぎ、36歳でご主人を亡くしてからは女将としてこの旅館を切り盛りする。かつて売上が落ちた時期もあったが、ここ数年は順調で、今期も大幅増を見込んでいるという。

英語ができる従業員を確保、 問い合わせには予約サイトも活用

日本全体で外国人観光客が増える中、ひふみ旅館にも世界中から宿泊客が訪れている。昨年4月の桜の季節は宿泊客の全てが外国人という日もあったという。

同旅館では増加する外国人観光客からの問い合わせを受け、数年前から英語での対応ができる従業員を確保してきた。現在、11名の正社員のうち英語対応が可能な従業員は2名で、そのうちの1名が中心となって予約サイトの対応

にあたっている。当初は、電話やメールでのやりとりが中心であったため、「部屋にお風呂があるか、食事はどんなものかなど、一つひとつ丁寧に対応するのは大変でした」と簗さんは振り返る。その後、じゃらんなどの予約サイト経由で問い合わせを受け付けるようにしたため、現在は効率的に対応できているという。

「ほとんどのお客様は予定通りに来てくださいます。キャンセルになった場合もキャンセル料をいただけないことはありませんし、事前のカード決済もありがたいです」と簗さんは言う。

外国人宿泊客のニーズをくみ取り、サービスアップ

かつて外国人宿泊客には部屋風呂が必須であったが、最近では、その多くが大浴場を利用するという。箸も使いこなし、朝食もパンより京都らしい日本食が人気だ。その一方で、ベジタリアン対応、アレルギー対応を求められることが増えている。

「先日にも急に『肉も魚もダメ。その上、貝もエビもダメ』と、外国の方に言われました。でも、急きょ厚揚げを買いに行き、鉄板焼きにしてお出ししたところ大変喜んでいただきました」と笹さん。

また、外国人宿泊客は、朝と夕方の両方に荷物を預けるケースが多いという。駅から近いひふみ旅館ならではのことが、たくさんの荷物を取り

違いのないよう引き渡す作業には、人手も時間もと

られがちだ。このような新たに発生する業務に対応できるよう、食事は特別な配慮が必要な場合を除き、テーブルとイスを配した広間で提供するようにした。これにより高齢化する従業員の負担が軽くなるとともに、前述の荷物の管理などのような、これまでになかったサービスに時間を使うことが可能になったという。

また、日本では一般的である「1泊2食付き」の宿泊プランは、外国人観光客にとっては馴染みのないことが多い。そのため、かつては1泊2食付きの宿泊プランしかなかったが、新たに「朝食のみ」「夕食のみ」「食事なし」のプランを設け選択肢を増やすことにした。その結果、外国人観光客にとっての利便性が高まり、同旅館を宿泊先として選択する人が増えたという。

和風旅館のおもてなしを大切にする

外国人宿泊客に向けた様々なサービスの改善を進めるひふみ旅館だが、変えないこだわりもある。旅館の玄関で靴を脱ぐスタイルは昔のままだ。

「旅行代理店の方からは何回か、ホテルのように部屋の前まで土足で上がれるようにしたらどうか、と言われました。しかし、うちは日本旅

館です。玄関でお出迎えし、靴を脱いでお上がりいただく形はこれからも続けたいと思います」と笹さんは語る。

近隣の多くの旅館がホテル形式に変える中、日本的なくつろぎの形を残したいという女将の思いを表すかのように、靴箱に納められた宿泊客の靴には笹さん手書きの名前の札が添えられている。

「1泊2食付」という旅館ならではのサービスを広めたい

ひふみ旅館の料理への評価は非常に高く、宿泊者の感想欄にも「質、量ともに満足」とのコメントが並ぶ。今後は「1泊2食付き」という旅館ならではのサービスの魅力を、増加する外国人観光客にも伝えていきたいと考えている。

料理をPRするために、現在、自社ホームページの改修も計画中だ。

和風旅館の持つ伝統的な魅力と時代に合った新しいサービスの融合により、世界各国から訪れる外国人観光客のニーズを満たし、「また泊まりたい」と思わせる日本旅館を目指して笹さんの挑戦は続く。

● Profile

ひふみ有限会社

社長 笹 幸枝 (かご ゆきえ)

所在地 京都府京都市下京区不明門通七条下ル東塩小路町711

創業 1956年

従業員数 26人(うちパート・アルバイト15人)



和風旅館の心はそのままに、外国人宿泊客のニーズに応え支持を得る

インバウンド対応

女性活躍

少子・高齢化対応

ICTの活用

従業員定着・育成

新商品・新サービスの開発

地域等連携