

## まさ屋合同会社

◎ 飲食店



●北海道富良野市



## 外国人観光客が訪れる富良野の名物店

北海道富良野の駅近くに外国人観光客で賑わう店、てっぱん・お好み焼きまさ屋はある。富良野のご当地グルメである富良野オムカレーをメインに、鉄板上に大きな炎を出すパフォーマンスが楽しめるスペアリブなどが人気だ。「料理だけでなく、会話が楽しめる店」として世界最大の旅行口コミサイトで高評価を得、訪れる外国人観光客は年々増えている。クレジットカードでの決済、英語や中国語でのメニュー対応など外国人観光客の目線に立った接客も好評で、特にアジアやオーストラリアからの観光客を多く集めている。

## ワーキングホリデーの経験などを生かし、多言語での対応を可能にした異色のてっぱん屋

ラベンダー畑やテレビドラマ「北の国から」で知られ、ここ数年観光地として海外からの観光客が増加傾向の富良野に店舗を構えるてっぱん・お好み焼きまさ屋。富良野駅から徒歩3分、周辺には多くの飲食店が立ち並ぶ中、1998年の開店以来、一年を通して多くの外国人観光客が訪れる。

代表取締役の谷口さんは愛媛県出身。高校時代に登山部で、自然豊かなカナダへ行ってみようという思いから、高校卒業後にワーキングホリデーでカナダに滞在。帰国後、日本の文化や伝統を再確認するために、日本一周を決意・実行した。その後、富良野にて日本発祥の料理であるお好み焼きをメインとした飲食店を創業。オーストラリアからスキー目的で訪れた観光客

に英語での対応をしたところ、そのことが旅行口コミサイトで紹介され話題となり、それを見た外国人観光客が多く訪れるようになった。現在では売上の8割が外国人観光客という、富良野でも異色のてっぱん・お好み焼き屋である。

特に忙しいのは夏季と冬季。それぞれ異なる客層で賑わうのが特徴で、夏季にはアジアからの観光客で賑わい、冬季にはオーストラリアからのスキーヤーたちで賑わう。それに合わせてメニューも中国語と英語で表記している。また、クレジットカードにも対応することで、外国人観光客がより利用しやすくなっている。

料理も好評で、看板メニューの「富良野オムカレー」は地元の富良野オムカレー推進協会に加入している店だけが出すことができる料理だ。材料のお米や卵はもちろん、チーズやワイン、野菜、肉、福神漬けなども富良野産であり、ご当地グルメを使ったまちおこしイベント(B-1

## ご当地グルメと英語・中国語での対応で 外国人観光客の心を掴む



と谷口さんは語る。

グランプリ)をはじめとして、全国のイベントにたびたび出品している。

「近年海外における日本食ブームの中、お好み焼きが注目され始めている。お好み焼き目当てに来店する外国人観光客も年々増えている」

### 料理だけでなく、会話が楽しめる店

もともと外国人観光客向けに店作りを行っていたわけではなく、ご当地グルメが楽しめ、英語での対応ができるということで外国人観光客が訪れるようになった。

「お客様が楽しめる場を作りたい」をモットーに、料理のおいしさはもちろん、それ以上にコミュニケーションを大事にしたいという谷口さん。その人柄と接客が、訪れた外国人観光客の間で評判となり、「料理だけでなく、会話が楽しめる店」と口コミが広がったのだ。しかし、それだけでは「楽しめる場」としては十分ではな

いと考えた谷口さんは、自らが鉄板の前に立ち、調理をしながら大きな炎を出すパフォーマンスを実演するショータイムを導入した。これは特にオーストラリアからの観光客に大好評である。また、アジアからの観光客は記念撮影を好むことから店員が積極的に写真撮影を勧めるようにしたことで、顧客自身が写真やお店の情報をブログや、ホテル・飲食店の口コミサイトなどで紹介するようになった。

そして、それらの情報が海外向け観光ガイドブックの制作会社の目にとまり、同社から取材を受けたことをきっかけに、テレビや雑誌でも紹介されるようになり、さらに外国人観光客が増えるという好循環が生まれた。

### 台湾からのワーキングホリデーを受け入れ、中国語での接客に対応

前述のとおり夏季の客層のメインはアジア、特に台湾と中国からの観光客だ。中国語での接客に対応できるよう台湾からのワーキングホリデーを受け入れることを決め、店舗2階に専用の部屋を用意、彼らが住み込みで働ける環境を

整備した。谷口さん自身がカナダでのワーキングホリデーの経験があることから、休日には車で彼らを観光地に連れていくなど、住み込みで働く従業員たちへの気遣いや配慮を忘れない。

ワーキングホリデーの募集はFacebook上で行っており、自店だけでなく、富良野周辺の他店舗やホテルなどの施設が募集する場合も協力するなど、地域にも貢献している。

### 新しい店舗でさらなる顧客増加を目指す

2001年に現在の店舗に移転してから15年。2016年の秋頃に、今の店舗を新しくリフォームすることを計画しているという。「建物もだ

いぶ古くなってきた。年々外国人観光客が増えてきていることを考えると、タイミングとしては今だと思う」と語る谷口さん。これからも、より多くの外国人観光客に富良野の魅力を伝えるための谷口さんの挑戦は続く。

#### ● Profile

### まさ屋合同会社

代表取締役 谷口 正也 (たにぐち まさや)

所在地 北海道富良野市日の出町11-15

創業 1998年

従業員数 2人(うちパート・アルバイト2人)



代表取締役 谷口 正也さん