

株式会社荒澤屋

◎ 旅館業



東京都奥多摩町



外国人観光客を意識した情報発信で 国際交流の可能性も

東京の観光地、奥多摩の地で創業110年を越える老舗旅館を経営する荒澤屋。2013年、旅館の一角に厳選した日本酒と旬の食材、地元の川魚などを提供するこだわりの居酒屋をオープンさせ、宿泊客以外の観光客や地元客も集う憩いの場づくりに成功。東京オリンピック開催に備え、2015年にはホームページを全面改訂し、英語版作成、インターネットでの予約、カード決済を導入し、外国人宿泊客・観光客と日本人客が店で隣り合う国際交流の場が生まれる。

3代目から4代目の代替わりを きっかけに、居酒屋をオープン

JR青梅線奥多摩駅から徒歩5分。多摩川の上流にあたる日原川のほとりに立つのが創業110年を越える老舗旅館「民話の宿 旅館荒澤屋」だ。当初から割烹旅館として営業し、現在、売上の構成は宿泊業が55%、残りの45%が宴会・法事や飲食の提供だという。

数年前から4代目の荒澤さんが経営の中心となり、2013年、旅館1階にあった厨房を改造。食事処「炉ばたあかべこ」をオープンさせた。「こ

れまでは料理を作るだけ。接客をしたかったので、40歳になる前に新しい挑戦をしようと決意しました」と語る荒澤さん。18席の小さな店だが、都内で活躍するインテリアデザイナーに依頼し、土壁や特注の建具を使用するなど内装には徹底的にこだわった。そして奥多摩ヤマメの刺身、手作りコンニャクなど、地元素材を使った日替わり料理を提供。地元酒蔵「澤乃井」の酒、唎酒師(ききざけし)の資格を持つ若女将の荒澤梢さんが厳選した日本酒が揃い、宿泊客の食事の場としてだけでなく、地元住民、近隣の素泊まり客にも人気を呼んでいる。

代表取締役役に正式に就任し、将来に 向けた新たな意欲と構想が湧く

居酒屋のオープンを契機に、旅館もかつて4部屋あった客室を3部屋に減らし、貸し切り湯を導入して客単価をアップ。質の良い顧客に利

用してもらうという発想で、週末の稼働率はほぼ100%を達成し、リピーターも増えたという。しかし2015年、荒澤さんが正式に代表取締役役に就任すると、「この奥多摩の良さと魅力を海外の人々にも伝えたい」という新たな意欲と構想が湧いてきた。

より多くの外国人観光客に訪れてもらうために 世界に向けた情報発信、集客に成功



外の人にもきちんと魅力が伝わる仕掛けを作ることが重要だと考えた。

その結果、現在では月に1~2件、外国人からメールでの問い合わせがあり、台湾、韓国、欧米からの宿泊客が月に1~2組は訪れるようになったという。

ホームページの英語化だけではインバウンド対応は不十分。そう考えた荒澤さんは、ネット利用環境を整えることが外国人観光客を受入れるには不可欠なため、旅館と居酒屋にFree-Wifiも導入。さらに、いまだ周辺の多くの旅館が対応していないクレジットカード決済も取り入れたが、結果的にこれらが旅館と居酒屋の付加価値アップにつながっている。

また店先の赤提灯にローマ字で“ROBATA akabeko”と書いたら、それを見たドイツ人の飛び込み客が入ったことがあったと荒澤さんは笑う。意外なきっかけが外国人観光客の関心を引くようだ。インターネットの導入はインバウンド対応の基本ではあるが、外国人観光客の視点に立とうとする意識こそが重要なかもしれない。

「今後の課題は地域との連携だ」と荒澤さんは話す。周辺旅館の経営者とは世代の違いもあり、なかなか集まって話し合う機会が持てないという。やる気のある若手とベテラン経営者が手を取りあい、横の繋がりを築くことができれば、奥多摩という観光地の魅力をより広く世界に発信できる可能性を秘めている。

ホームページを一新し、英語化のみならず ネット予約、クレジットカード決済にも対応

東京オリンピックの開催をきっかけに、訪日外国人の増加が期待されている。そのような状況で不可欠なのは、インターネットを活用した外国人向けの情報発信だ。そう考えた荒澤さんは、従来の自作のホームページの全面改訂を計画。日本商工会議所主催の小規模事業者持続化補助金制度を活用し、観光マーケティングに詳しい業者にホームページ作成を委託した。

2015年11月にオープンしたホームページはプロが撮影した美しい写真を多用し、スマートフォンでも使いやすい設計だ。またホームページから直接予約ができるようになり利便性が高まった。今回、新たに英語版を作成し、増加する外国人観光客への対応も視野に入れている。ただホームページを英語化するのではなく、海

インターネットの導入はインバウンドの 基本、その先の配慮も

従業員8名(うちパート5名)で切り盛りしている現場だが、英語ができるスタッフはいない。しかし東京都観光推進部観光課作成のQ&Aリーフレットをフロントに置き、外国人観光客には指さして説明。トラブルなく施設を利用してもらっているという。

今後は地域連携がテーマ

これらの思い切った方向転換は、3代目から4代目への移行がスムーズだったからこそ可能で、若手後継者への理解がある先代の懐の深さが経営の刷新を大いに手助けしているようだ。

● Profile

株式会社荒澤屋

代表取締役 荒澤 貴 (あらさわ たかし)

所在地 東京都西多摩郡奥多摩町氷川1446
創業 1900年頃
従業員数 8人(うちパート・アルバイト5人)



代表取締役 荒澤 貴さん