

旅館澤の屋

◎ 旅館業



インバウンド対応旅館の 草分け的存在

旅館澤の屋は東京谷中にある創業60年を超える老舗旅館だ。40年程前の深刻な経営危機を転機に外国人客の受け入れを開始したところ、世界中から宿泊客が押し寄せ、現在では外国人客が8割以上を占める。以後、澤の屋は日本のインバウンド対応旅館の草分け的存在としてその名を馳せ、30年以上に渡って外国人旅行者から絶大な人気を博している。

外国人客に人気の 「下町の家族経営の旅館」

澤の屋の創業は1949年。東京の下町・谷中に位置し、部屋数は12部屋の旅館である。従業員は澤さんの他、奥様と息子さん夫婦の4人、アルバイト6名（清掃要員）の計10名で、清掃以外の業務は全て家族でやりくりする。

1980年代にインバウンド客受け入れの 転換点を迎える

前述の通り、澤の屋が外国人客を受け入れるようになったのは1982年、今から34年前のことだ。従来は「普通に日本人客を主とする旅館」であったが、1970年頃から次第に宿泊客が減少するようになり、1980年頃には深刻な経営危機を迎えていた。そんな折、同業の知人から「Japanese Inn Group (JIG)」（訪日外国人客の誘致活動を行う会員制の旅館グループ）

現在は外国人客が大部分を占める澤の屋。外国人客の受け入れは1982年から開始し、これまでに訪れた外国人客は90カ国から延べ17万7千人（2015年現在）。また、澤の屋を利用する外国人客のほとんどがFIT（Foreign Individual Tourist）と呼ばれる個人の直接予約客である。

に入会し、外国人客の受け入れという提案を受け、1年ほどは逡巡していた澤さんだが「3日間宿泊客ゼロという事態を迎え、このままでは本当に事業継続が危ういと思い、外国人客の受け入れを決意した」と語る。「経験も見通しも何もないところからの再スタートだったが、これが予想外に当たった」と澤さん。当時の訪日外国人旅行者は180万人／年と現在の1／10であり、今ほど訪日客の絶対量を見込めない時代だった。それがどうして「当たった」のか。

澤さんの分析によると、「当時は高級ホテル・

外国人旅行者に絶大な人気を誇る 家族経営の日本旅館



1989年には外国人客数は5,000人以上に達し、旅館の年間稼働率も90%を超えるまでとなった。

高級旅館以外に外国人を受け入れている宿があまりなかったこと、海外の1,000カ所に送られていたJIGのパンフレットに掲載されていたこと、そしてLonely Planetという世界的なガイドブックに載ったこと」が大きかったようだ。

以後、澤の屋は順調に外国人客数を増やし、

外国人客に「合わせること」と「変えないこと」

澤の屋は外国人客中心の旅館ではあるが、外国人客に合わせて変えてきたことと、従来どおりの老舗旅館の姿勢を変えないことの両面がある。

例えば、澤の屋は日本旅館だが、夕食の提供はしていない。これは「旅が目的、宿は手段」という澤さんの経営哲学に基づくもの。そのため澤の屋では夕食のサービスをとりやめ、B&B(ベッド&ブレイクファースト)方式とし、宿泊客にはより多くの時間を街で過ごしてもらうようにしている。これは外国人の旅行スタイルに合わせていることだ。

また、インターネット対応はホームページを整備したり、宿でもインターネットが使えるよ

うにWi-Fi環境を整備したりと、コミュニケーション環境を時代の要請に応じて常に更新することは怠っていない。「もっとも、その辺は全て息子に任せていますが」と澤さんは笑う。

一方、澤さんはこれから外国人客を受け入れようと考えている方に対しては、外国人を泊めるからと「特別に何かを変える必要はない」という。「外国から日本に来られる方は、ありのままの日本を見たくて訪れるのであり、彼らの眼には、そのありのままの日本が十分不思議で興味深いものと映るはずだから」というのがその理由だ。なお、英語での会話は相手の目を見ながら知っている単語に動詞をつけて身振り手振りで話しかけることでコミュニケーションをとっているという。また、外国人客とのコミュニケーションは全て英語で行っており、「これまで、どこの国の人も問題はなかった」そうだ。

これからも家族経営の旅館の良さを続けたい

澤さんは79歳になるが、澤の屋には跡継ぎの息子さん夫妻と孫もいる。「これだけのお客さんがいるのだから、もう少し規模を拡大してはどうか、といった話をされることもあるが、今の澤の屋の良さは家族経営だからこその良さなので、今の規模が適正と考えている」という。家族経営は業容拡大には不向きだが、その分顔

の見えるサービスができる。「いつも同じ顔ぶれだからいい」と言って、澤の屋を再び訪れる外国人客は少なくない。

また、今ではインターネットによって世界各国から予約が入る。そして、特別なことをするのではなく、家族経営だからこそのサービスを自然体で行う。それだけで多くの外国人客を呼ぶことができるということを澤さんのこれまでの足取りが物語っている。

● Profile

旅館澤の屋

代表者 澤 功 (さわ いさお)

所在地 東京都台東区谷中2丁目3-11

創業 1949年

従業員数 10人(うちパート・アルバイト6人)



代表者 澤 功さん