

# 株式会社十二段家

◎ 飲食店



## 外国人観光客が満足する料理と “おもてなし”を提供

京都といえば日本有数の観光地だが、ここ数年外国人観光客も急増しており、インバウンド対応が重要な要素となっている。京都祇園で「しゃぶしゃぶ」「すき焼き」を主なメニューにしている和食料理店の十二段家は、料理の美味しさと同時に、料理を盛る器や室内の調度品へのこだわり、接客サービスなどを通じた“おもてなし”の精神で外国人観光客の心をとらえている。また、京都の一流ホテルのコンシェルジュからの信頼も厚く、安心して外国人観光客を紹介できる店としての評判も高い。

### 100年超の歴史を持つ和食料理店

京都祇園の花見小路通に創業100年超の歴史をもつ十二段家本店がある。昭和22年に、2代目社長がしゃぶしゃぶのルーツと言われる「牛肉の水炊き」を始め、それが十二段家の看板メニューとなった。

西垣さんが3代目として事業を承継した直後の昭和40年には、支店の花見小路店を開店。経営は順調であったが、バブル崩壊を境に試練の時代を迎えることになる。西垣さんは様々な経営努力を進めながらも伝統の“おもてなし”の質は維持したことで経営改善に成功。近年の外国人観光客の増加により店は繁盛を続けている。

### 外国人観光客を惹きつける 空間全体で表現する「おもてなし」

もともと外国人客の利用もあったが、最近では5室ある個室の全てが外国人観光客という日もあるとのこと。外国人観光客に人気が高い京都の立地特性もあるが、十二段家が外国人客を惹きつけるのは、“おもてなし”の精神が外国

人観光客の心の琴線にふれるからだろう。

井からはみ出すぐらいの特大の海老がのっている「大海老丼」や、一人でも気軽に楽しめる「一人すき焼き」など、名物メニューを中心に料理の美味しさが人気の理由であることは言うまでもないが、人気がある理由はそれだけではない。「料理を盛り付ける器は単なる器ではなく、よい器はおいしい料理を引き立ててくれると思う

## 食を通じた「おもてなし」の精神が外国人観光客の心をとらえる

ので、特にこだわっています。外国人観光客の方もその雰囲気を感じ取ってくださっているのかもしれない」と語る西垣さん。また、各個室には目を楽しませてくれる多くの民芸品や国宝級といってもよい珍しい調度品が飾られており、料理だけではなく空間自体でお客様をもてなそうという気持ちが伝わってくる。

また、接客サービスにも“おもてなし”の精神が表れている。接客係には英語での会話ができる学生を採用しており、「しゃぶしゃぶ」や

「すき焼き」を初めて食べるという外国人観光客に対しては、料理を配膳する際に食べ方についてきめ細やかに説明を行っている。その際、料理や器についても説明すると喜んでくれる外国人観光客も多いようだ。「お客様にもよりますが、大抵の外国人観光客の方は日本の文化に興味津々です。細かい説明は確かに手間がかかりますが、せっかく日本に来られたのなら色々知ってもらいたいという気持ちで頑張っています」と笑顔で西垣さんは語る。

### ホテルのコンシェルジュからの信頼も厚く安心して紹介できる店

十二段家の外国人観光客へのおもてなしは、ホテルのコンシェルジュからの信頼も厚い。例えば、魚介類などの食品アレルギーがある方やベジタリアンの方であっても、コンシェルジュが事前に連絡しておけば、ダシや素材などに気を配り、オーダーメイドの料理を提供する。ま

た、気難しい宿泊客も、十二段家で食事をする時とても満足して感謝の言葉をいただけるという。

こうした評判は、外国人観光客の間で「日本に行って食べた料理で一番美味しかったお店」や「日本のたたずまいが楽しめるお店」などの口コミとなって広まっている。最近では、外国人向けWEBサイトで紹介されるなど好循環が続いている。

### これまで培ってきたイメージを壊さず変わらない十二段家を残す

ある日、十二段家に40年以上通っている馴染み客から「十二段家さんは、いつ来ても変わりませんね」と褒め言葉をいただいたとのこと。一方で、建物は既に100年超が経過しているため、建替えも視野にいれる時期になっている。

お客様から支持されている今の雰囲気を壊すことなく、新しい店舗に建て替えるためにどうすればよいかが当面の課題だ。「これからも料理、器、接客、店舗空間、おもてなしの気持ち全てを変わることなく持ち続けていきたい」と西垣さんは語る。現在は店を実質的に任せている息子たち、そしてその次の孫たちへと、十二段家の良き伝統は継承されていくに違いない。

#### ● Profile

### 株式会社十二段家

代表取締役 西垣 多津子 (にしがき たつこ)

取締役 西垣 隆光 (にしがき たかみつ)

所在地 京都府京都市東山区祇園町南側570-128

創業 1897年

従業員数 29人(うちパート・アルバイト15人)



取締役 西垣 隆光さん