

有限会社近又

◎旅館業



外国人客のニーズへの丁寧な対応で、 利便性向上を図る

「懐石・宿 近又」は、古都京都にある創業200年を超える老舗の料理旅館である。歴史的な京の町屋造りの建物で味わう、旬の京野菜をふんだんに使った懐石料理は、国内外を問わず人気が高い。

外国人客向けに、英語版・中国語版・韓国語版のWebサイトを用意し、電話やメールでの予約・問い合わせには英語で対応している。料理やサービスの質の高さはもちろんのこと、外国人客のニーズに丁寧な対応をする姿勢が評判となり、同旅館を訪れる外国人客は増え続けている。

創業は江戸時代、六代目又八により 料理旅館へと転換を図る

建物が国の登録有形文化財に登録される同旅館の歴史は古く、創業は1801年（江戸時代）にまで遡る。屋号の「近又」は創業者である近江屋又八に由来し、代々の当主が「又八」を襲名するのが同旅館の伝統だ。創業当初より、京都を訪れる業商人の定宿として栄えてきたが、現

当主で七代目の鶴飼治二さんの父、六代目又八の代から本格的な京料理を提供する料理旅館へと転換を図り、現在に至っている。

30年程前に、海外で京都の町屋文化を題材にした写真集が人気となり、同旅館の写真も多く掲載されたことで、多くの外国人客が訪れるようになった。年々外国人客は増加し、現在では顧客全体の3～4割を占めている。

英語での丁寧なコミュニケーションで、 最適な料理を提案

現在の専務取締役で八代目又八の鶴飼英幸さんは、海外生活で培った英語力を生かし、外国人客に対する予約・問い合わせへの対応から来店後の料理や食材の説明までを英語で行っている。たとえば、予約・問い合わせ時には魚料理が食べられるかどうかを確認し、料理を提供する際には、「なぜ今この食材を、この調理方法で出すのか」ということを理解してもらうために

丁寧な説明を行う。言葉の違いによるストレスを感じることなく料理を楽しめることは、外国人客が同旅館をリピートする大きな理由のひとつとなっている。

また鶴飼さんは、画一的なメニューを提示するのではなく、お客様一人ひとりの要望に対してできる限り柔軟に対応することが大切であると考えている。「予約時には、お客様の好みや予算などを事細かに伺い、最適な料理を提案します。来店後に急遽、『こんなものが食べたい』とリクエストをいただくこともあります。そう

伝統的な和食を世界の人に 伝えたいという思いが集客につながる



したお客様に対しても、その日の最高の食材、最高の調理方法で料理を提供しています。また、ベジタリアンのお客様もいらっしゃるので、提供できない料理がある場合には、その方が食べるこ

とができる食材で、当旅館の懐石料理を味わってもらえるよう努めています」と鵜飼さんは語る。

台湾の懐石料理店とのコラボレーションで、 観光客を集客

近年アジア諸国からの観光客が増えており、同旅館には特に台湾からの観光客が多く訪れる。この背景として、2014年から始めた台湾の懐石料理店とのコラボレーションが、現地のメディアに取り上げられ、話題となったことがあげられる。この取組みは台湾の懐石料理店のマネージャーが同旅館の料理に感銘を受けたことがきっかけで始まったもので、京都と台湾で共通する食材を用いた料理を考案し、それを台湾の懐石料理店のメニューとして提供するというものだ。

「この取組みは、台湾における日本食文化への

理解の促進や、現地の調理技術の向上が主な目的ですが、近又の料理人にとっても得るところが大きいですね。たとえば、同じ食材であっても、それが育つ地域や環境によって大きさや味などが異なります。そうした違いを生かしながら日本料理の真髄を伝えようとする中で、調理技術の幅が広がるのです」と鵜飼さんは語る。

また、このコラボレーションは多くの台湾メディアに取り上げられ、鵜飼さんは通訳を介さず英語でプレゼンテーションを行った。その結果、台湾の方に向けて、英語対応力の高さもアピールすることができ、台湾から訪れる観光客の増加につながった。

伝統的な和食文化を 多くの人に伝える

また同旅館は、国内における伝統的な和食文化の伝承にも取り組んでおり、京都市内の小学校で食育の授業を行っている。実際の授業では、現当主の鵜飼治二さん自らが学校を訪問し、実践講義

形式で「だし」の重要性を伝え、和食における食材の大切さ、調理の奥深さを伝えている。「子どもの頃に食べたものは記憶に残ります。大人になったときに、授業の内容を思い出して、ぜひそれぞれの『家の味』を創り出してほしい。伝統的な和食文化を残していくことも近又の責任だと思っています」と鵜飼さんは語る。

200年以上の歴史を守るための 努力を続ける

同旅館は順調に売上を伸ばしているものの、若い人材の採用と定着には課題を感じている。2013年に「和食」がユネスコ無形文化遺産に登録されるなど和食人気が高まっている一方で、料理人を目指す人は少なくなっているという。「この仕事は長時間労働になりがちで、それが原因で離職する若手が少なくないのも事実です。時代が変われば働き方も変わるの当然のこと。勤務時間を見直す、休日を増やすなど、若手の

定着のためにも店側も意識変革しなければならない面があると感じています」と鵜飼さんは言う。時代の変化に柔軟に対応しつつも、200年以上お客様から求められ続けてきた「伝統の味と空間」を維持し守っていくことも同旅館の大切な役割だ。

「近又が200年以上の歴史を紡ぎ出すことができたのは、お客様が求める『いつもと同じ』を味、建物すべてにおいて維持してきたからです。これからも、その期待に応えながら、京料理の魅力の世界中の人々に発信していきたいのです」そう語る鵜飼さんの目は輝いている。

● Profile

有限会社近又

代表取締役社長(七代目又八) 鵜飼 治二 (うかい はるじ)
専務取締役(八代目又八) 鵜飼 英幸 (うかい ひでゆき)
所在地 京都府京都市中京区御幸町四条上る大日町407
創業 1801年
従業員数 27人(うちパート・アルバイト20人)



専務取締役(八代目又八)
鵜飼 英幸さん