



きめ細やかなサービスが好評で、お客様から御礼の手紙が届くことも



創業者の知恵を若女将がアレンジした「鯛のひつまぶし」



女将がその日の朝に採った山菜がふんだんに使われている春鍋



京都市優良意匠屋外広告物として表彰された外観



全てのお客様が清流のせせらぎを体感できるようにつらえられた兵衛の川床

キラッとひかる
企業の知恵を
ご紹介



非日常のひとときへ “あなたただけ”のおもてなしを添えて



女将の鳥居裕子さん

株式会社兵衛

代表者／鳥居 裕子
住 所／京都市左京区鞍馬貴船町101
TEL / 075-741-3066
URL / <http://www.hyoue.com>
事業内容／料理旅館、カフェ、宿泊

奥貴船の立地を活かした 特別感の演出で魅力を創出

たくさんさんの川床料理店が軒を連ねる貴船の最奥に位置する兵衛。「不便な場所にあるので、お客様に当店を選んでいただくためには独自の魅力づくりが必要」と女将で社長の鳥居裕子さん。貴船と言えは鮎の塩焼きをはじめとする川床料理が定番だが、それ以外にも兵衛では創業者が残した数多くのメニューやレシピの中から、貴船ならではの郷土料理を復活させて提供している。なかでも、たっぷりの山菜と一緒に、夏はハモ、秋はシシ肉、冬は京野菜を炊き込んだ「野遊び鍋」は人気で、

季節限定の味を楽しむに來られるお客様も多いという。また、甘辛く煮込んだ鮎とミョウガを混ぜた「鮎のひつまぶし」は、創業者の知恵を若女将がアレンジした一品で、若い人たちにも好評だ。

今から5年ほど前、川床を利用されるすべてのお客様が貴船川に接して座れるように、テーブルの数を従来の3分の2程度にまで減らした。清流のせせらぎ、蛍の乱舞、錦秋に染まる風景…。何もかも独り占めできる贅沢。シーズンに左右される団体客中心の営業ではなく、「個々のお客様の満足度を高めていくことで、私たちのファンを増やしていきたい」。ここに來ればゆったりとした

空間や時間を心ゆくまで楽しめる。貴船の最上流という立地を活かした、特別感の演出が兵衛の魅力を何倍にも膨らませている。

やりがいを持てる職場づくりで 現場のアイデアや知恵を引き出す

これまで兵衛では、料理人や仲居など従業員の多くを川床シーズンに合わせた派遣型の雇用でまかなっていたが、「誰もが安心して働ける、安定した労働環境を整えることが従業員の気概となりサービスの質向上につながるのでは…」と考えた鳥居さんは、気候やお客様の数等、その日の状況に応じた不安定な勤務体制で

れないが、お客様のあらゆるご要望にこたえられるよう努めることが大切」と鳥居さん。貴船神社が積雪日限定で行っている夜間ライトアップや川床のシーズンが始まる前に実施される奥院を訪ねるミニツアーでのガイドなど、さまざまなイベントに積極的に関わっていくことで地域全体の賑わい創出に一役買っている。

昨年9月、京都府「知恵の経営」実践モデル企業に認証された。

「今回、『知恵の経営』報告書を作成するにあたり、創業者が残してくれた経営資産と向き合うことで、お客様に接する姿勢とともに経営に対する考え方を見直すことができた」と鳥居さん。兵衛の心づくしのおもてなしが、白一色へと移りゆく貴船の風情をより一層趣きのあ

シーズンオフ限定のサービスで 地域の賑わい創出に一役！

シーズンオフの冬期だけでなく、川床シーズン中でも不安定な天候が続くことが多い貴船地域。そんな日に交通の便が悪い中を来ていただいたお客様にも貴船を満喫して帰ってもらいたい…。そんな想いから兵衛では、併設しているカフェでの軽食メニューや自慢の山菜料理の提供、宿泊サービスに力を入れている。「すぐに利益につながらないかもし

知恵のポイント

一人のお客様の満足を広げ 選んでもらえる「兵衛」に！

従来の川床では、肩を寄せ合うように多くのお客様が並んで食事をとり、バスが発着する時間になると慌ただしく席を立つ光景がありました。「もっと貴船の風情を味わってもらえたら…」兵衛の経営革新の取り組みは、女将である鳥居さんのご子息で若旦那の久修さんのそんな一言がきっかけで始まりました。

女将さんが考えたのは団体客中心ではなく、個人のお客様を大切にすることでした。テーブルの数を減らすという選択には大きな決断が必要でしたが、一人の仲居が少人数を担当することで「自分のお客様」という意識が高まり、きめ細やかな目配りができるようになったと言います。季節や流行などに左右されず、リピーターになって何度も訪れてくれる。そんな常連さんが増えたことが売上拡大につながりました。

もう一つ取り組んだのは、現場で働くスタッフの雇用条件の改善です。スタッフの生活を考え、安心して働けるよう安定した労働環境を整えたことで、お店にとっても良い人材を安定的に確保できるようになり、スムーズなコミュニケーションとモチベーション向上に結びつきました。結果として、スタッフ一人ひとりが自分の果たすべき役割を考え、おもてなしの質が高まったと言います。

京都には毎年たくさんの方が訪れます。お客様が求めるおもてなしの本質に目を向けることで、新たな経営革新のチャンスが見つかるかもしれません。

応援します！ 創業・経営革新・知恵の経営に取り組む企業のご相談にお応えします。

相談無料 TEL : 075-212-6470
(中小企業経営支援センター 知恵産業推進室)