



専務取締役 加藤 誠一さん

海外からの観光客をご案内していると、例えばマンホールに描かれた絵や電信柱など、私たちが当たり前だと思っているものに興味を持たれることが多いですね。外国人をもてなすとき、もっと京都らしいものを…と考えがちですが、肩肘を張らずに、普段着の京都を楽しんでもらうことが大切ではないでしょうか。いわゆる京都ブランドの商品は京都以外にもたくさんあふれています。私たちはモノではなく、一人ひとりのお客様とのコミュニケーションを通して、心を豊かにする時間を提供したいと思っています。観光客のニーズは多様化しています。そこに足を運ばなければ経験できない“コト”を掘り起こすことで、京都の観光はもっと魅力的なものになると思います。



感動の提供で琴線に  
触れるおもてなし

こころを込めて

## 我が社のおもてなし

### えびす屋總本店

(株式会社ベリー・プロジェクト)

代表者/濱澤 法生  
住所/京都市右京区嵯峨天龍寺芒/馬場町3-24  
TEL / 075-864-4444  
URL / <http://ebisuya.com/>

京都の名所・旧跡を人力車に乗ってゆっくりと巡る…。電車やバスの観光とは一味違う、穏やかな風景、そしてゆったりとした時間が目の前を流れていきます。

「お客様の心を感動領域まで高めること。それが私たちのおもてなし」。以前、目の不自由なご夫婦が乗車されたとき、担当した従業員（俣夫）は、サラサラと風に揺れる笹の音、青竹の匂い…。それら一つひとつに足を止め、「聞こえますか?」「匂いますか?」とお客様に問いかけながら案内したそうです。決してマニュアルがあるわけではありません。それぞれの従業員が日々感性を磨くことで、お客様が何を求めているのか、どうすれば喜んでいただけるのかを理解し、おもてなしの形として提供する…。そのご夫婦は、乗車後「いい景色がありました」と大変感謝されたようです。

「私たちは京都の街を少しでもだけ間借りして、仕事させてもらっています」。えびす屋では、毎朝の地域清掃をはじめ、たとえ人力車をご利用いただかなくても、自分たちのお客様と同じように挨拶や道案内を行っています。一人ひとりが観光大使であれ!先人が紡いできた歴史や文化、おもてなしの心意気。それらを次の世代にバトンタッチしていきたい…。人力車を操る頼もしい背中から、そんな気持ちが伝わってきます。