

温かな笑顔が迎える 百人百様の心づくし



若女将 松井 もも加さん

インバウンドのお客様が京都にたくさんいらっしゃるようになり、外国語でのご案内はもちろん、予約一ついただくときにもインターネットでの対応が求められるなど、旅館業界は過渡期を迎えようとしています。しかし、昔から京都には「困ったときはお互いさま」という風土が息づいています。私自身、3年前に若女将として実家に戻ってきたときは、急激な時代の変化にどう対応したらいいかわかりませんでしたが、同業仲間いろいろなアドバイスをもらって助けていただきました。お互いに助け合い、高め合う文化のおかげで、商売が成り立っていることに感謝しています。

今、旅館やホテルだけでなく、多様な形態の宿泊施設が増えています。お互いさまの心を忘れず、京都全体のお客様を気持ちよくお迎えしていきたいと思っています。

ここを込めて 我が社の おもてなし

松井別館 花かんざし

代表者／松井 節子
住所／京都市中京区六角通高倉東入堀之上町 126
TEL / 075-221-6688
URL / <http://www.matsui-hanakanzashi.com>

お越しいただいたお客様へ、温かな笑顔のお出迎え。その心地良い時間を支えているのが、スタッフ一人ひとりの「おもてなし力」です。経験を積んだベテランから語学堪能な留学生まで、年齢や国籍の異なるスタッフによる個性や強みを活かした接客が、お客様に喜ばれています。「さまざまなお客様が乗り越しにられる今、先入観や固定概念にとらわれず、柔軟なおもてなしを心がけています」と若女将の松井さんは話します。

例えば、懐石料理は時間をかけて一品ずつお出しするのが一般的ですが、料理を早く食べて夜の観光に出かけたいという海外のお客様のニーズにお応えして、短い時間でも美味しく食べていただけるよう、料理を提供する方法を工夫していると言います。お客様に寄り添って、細やかに心を配る旅館ならではの百人百様のおもてなしが、そこにはあります。

松井旅館には、国内観光やインバウンドのお客様だけでなく、修学旅行生も多く宿泊されます。舞妓さんの舞を楽しむ京都らしいメニューを用意し、スタッフが花街や着物文化について分かりやすく説明するなど、若い人たちにも伝統文化に親しんでもらえる取り組みを行っています。

木々の梢がしっとりとし、色づき、いよいよ秋も深まってきました。情緒あふれる宿でゆったり時間を堪能するのもまた、旅の醍醐味です。