



料亭旅館 三川屋

女将 大和 寿子さん

今月の夢追い人は、大和寿子さん。創業明治九年の料亭旅館三川屋を、六代目女将として切り盛りする。ポジティブで、スマートな話し方が特長。

寿子さんは大学を卒業後、プリンスホテルで、営業、顧客管理を担当してきた。そうした経験が三川屋の好調さにつながっているようだ。三川屋は大川の厳しい現状の中で、ここ数年、右肩上がりに収益を伸ばしているのだ。

三川屋とえば、すぐに思い浮かぶのがエツ料理。しかも鮮度の良さが特色だ。五月から七月のシーズンであれば、いつ訪れても新鮮なエツの“あたり”を楽しめる。

寿子さんは「エツは鮮度が命です」という。そのためのだんな努力をしているのだろうか。「エツは刺し網から引き上げた途端、仮死状態になってみるみる鮮度が落ちる魚です。ですから、取れたてをすぐに下処理する必要があります。しかし、エ

ツの漁猟時間は毎日違います。夜中三時、四時になるときも多いいのです。ですからそういうとき私たちは朝五時頃から“あらい”とするための処理を行います。」鮮度の高いエツを出すために、目に見えないところで努力をしているのだ。

最近「昼食・夕食バイキング」をはじめた。飽きの来ない、野菜をふんだんに使った健康志向の品揃えが人気だ。しかも料亭の味を楽しめる。特に女性客の来店が多い。「お袋、おはあちゃん」の味を目指しています。油ものを少なくし、野菜、煮物、魚など、健康に良い「家庭の味」を楽しんでいただけるように努めています。」

さて、プリンスホテルで寿子さんが身につけた顧客管理に話を移そう。今二〇〇〇件ほどの顧客データを管理している。ここ数年間収集してきた方法は、アンケート等でなく、生の声を聞く手法を使ってきた。お会計の時、その都度お客様に失礼の



多目的ホール(120名収容可)

ないようにおたずねするのだ。そしてその生の声に基づくデータを使って、エツの季節やその他の時期にダイレクトメールを送ったり、営業活動でリピータ作りを行ったりする。

しかし、データ以上に大切にしている顧客管理がある。それは、なんだろうか。気配り、もてなしの精神である。「時々、気配りの行き届いた〇〇旅館」と言った広告がありますが、行き届いているかどうかはお客様が判断される事だと思えます。ただ、私たちのできる分野、コントロールできる分野で、精一杯細かい配慮・おもてなしを本気で行っていきたくないと願っています。」それは、お客様に利益を還元するのが当然だと感じていたからだ。

具体的にどのようなことか。お客様がお見えになったら、ご挨拶に伺う。そしてお客



大宴会場

三川屋の蔵



古き良いものは残しながら 新しいものに挑戦して行きたい

様との対話を大切に。ここまでは普通だ。しかし、寿子さんは洞察力を発揮してよく観察するという。「このお客様方はどういう目的で来られたのだろうか。子供の誕生日だろうか。父親の祝い、奥さんを楽しませるためだろうか……。そして、注文のコースの他に、お客様に最もふさわしい一品をさりげなく提供する。「気持ちよくその時間を過ごしていただければ：:」と思っています。」と寿子さんはいう。心づかいの一品である。

八月の佐賀高校総体の際に多くの若者たちが三川屋に宿泊した。疲れて帰ってくる若者たちに、その都度、何か心遣いの一品を準備したという。そして長期滞在者が多い。そのわけ

は、一日二食のおいしい料理もあるが、ほっとする、懐かしい、心通う家庭的な雰囲気を楽しめるからだ。そしてお帰りのお客様にお礼のそうめんをプレゼントする。そうめんをプレゼントは何と三〇年も続けているという。

寿子さんのポリシーの一つは原則的に無借金経営をするという点。基本的に銀行等からの融資を受けないように努めている。まるでトヨタのようだ。すごい経営だ。手持ち資金で切り盛りするのだ。設備投資より、工夫を凝らして今ある設備をお客様が歓ぶように改善することに力を入れる。思慮深さとともにお客様のニーズをしっかり掴んでいけばこそである。もちろん必要とあれば、新規に

手持ち資金で設備投資を行う。優先順位があるのだ。

さて、夢を聞いてみた。「私は五年間の目標管理をします。五年後自分はどうなっているのか、どんなライフスタイルを送っているのか、考えて目標を立てています。漠然と過ごすのはもったいないですから：:。そして一年一年プランを立てます。そして、五年後ですが：:、一三〇年もの伝統を持つ三川屋をさらに発展させたいと思っています。古き良いものは残しながらも、新しいものに挑戦して行きたいですね！それにもう一つ。それは子供たちに新しい三川屋を引き継げるようにすることです！」寿子さんには奮闘する女将として、引き続き三川屋をより立ててもらいたい。

