



## 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。

三川屋と言えば、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やっていきたいと願っています。」それは、お客様に利益を還元するのが当然だと感じているからだ。

具体的にどのようなであろうか。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



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  
をもり立ててもらいたい。