

人と組織の
新・論・点

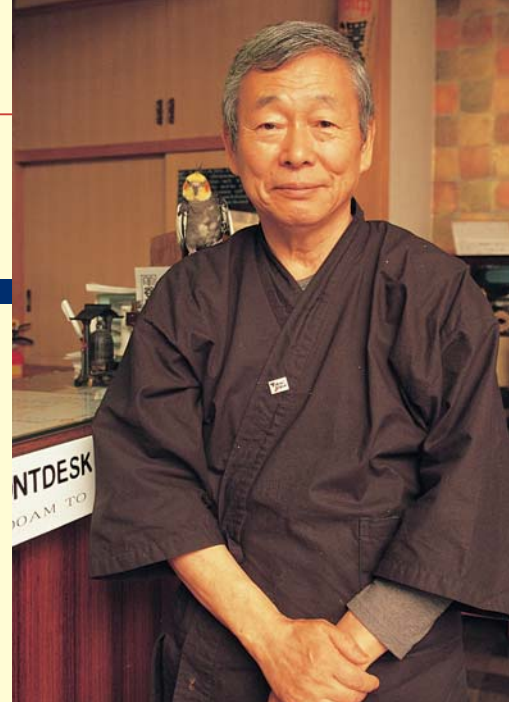
CATALYST*

カタリスト

澤 功

東京下町の旅館澤の屋主人。草の根の国際交流をする観光カリスマ

澤の屋に泊まる
外国人のお客様は
谷中の街のお客様



約80カ国、12万人のお客様をこの25年間で受け入れてきました。今でこそ草の根の国際交流と言われていますが、外国人客を受け入れ始めたのは、お客様ゼロの日が3日つづき、いよいよ廃業かと思ったときに下した苦渋の決断でした。

受け入れを始めて2〜3年は、何度も止めようと思いましたが、とにかくトラブルだらけ。共同風呂に入った人がみんな栓を抜いてしまう。抜かないでと英語の張り紙をしても効果なし。最後は、抜けないよう栓のチェーンとリングを取りはずしました。他にも和式トイレの金かくしが汚されたり、部屋の畳の上に濡れた洗濯物を置かれたり。でも次第に、こうしたトラブルは文化や習慣の違いが原因で、彼らに悪気はないとわかってきたので、そのうち腹も立たなくなりました。

ノーサービスはいいサービス?

最初は日本人と同じような対応をしていたのですが、部屋まで荷物は自分で運ぶとか、夕飯で食べれ

ないものがあつたらその分、料金を下げて欲しいとか、時差の関係で到着したらすぐ寝たいとか、いろんな注文が出てきました。

そこで今では、布団は部屋に最初から敷いておき、チェックインのときも私は荷物も運ばず、お部屋に案内し、靴をぬぐこととお茶の入れ方を伝えるだけになりました。夕飯も止めました。朝食は自分でトーストしてもらい、コーヒーと紅茶もセルフサービスです。パンの焼き具合の好みはみんな違う。全部に対応できないから自分でやってもらえばいい、と発想を変えたんです。それでもクレームはありませんし、私たちも楽になりました。

選ばれる理由は
小さな家族旅館だから

料金は一泊約5000円、部屋の稼働率は90%を超えています。安いから外国人に選ばれるのかというと、そうではないようです。ご自宅がうちよりも多く13部屋もある豪邸にお住まいの方もいらっしゃる。なぜ澤の屋に泊まるのか理由を聞

くと、「家族経営の小さな旅館で、ホームページに家族の写真が掲載してあったから」というんです。「規模が大きくなったら泊まらない」というから部屋を増やすことは諦めました。大きくすることだけが旅館の成功じゃないと教えられたんです。

私たちは、寝る場所と朝食だけしか提供していませんので、夕飯は外食していただくしかありません。最初は近所のお店に、英語のメニューを作ってもらうようお願いして回りました。25年前の当時は外国人も珍しく、街の方も最初は戸惑っていましたが、いつの間にか当たり前のように接してくれるようになりました。今ではうちのお客様が街のお祭りや花見などの行事にも参加させてもらっています。それにお客様と街の人がいつの間にか友達になって、お互いの家を訪ねたりするようになったんですよ。あるとき澤の屋のお客様は、実は街全体のお客様だったんだと気づきました。英語ができるかできないかは問題じゃない。差別のない心があればコミュニケーションが取れるんですよ。

文/内田美代子(編集部)

PROFILE さわ・いさお

1937年、新潟県生まれ。60年、中央大学法学部卒業。同年、東京相互銀行(現東京スター銀行)に入行。64年に澤の屋の一人娘、米子さんと結婚。65年銀行を退社し、澤の屋主人になる。82年から外国人客を受け入れ始め、下町の外国人宿として評判に。2003年、草の根の国際交流に貢献したとして、観光カリスマに選定される。