

# 「町ぐるみのもてなし」

澤 功（澤の屋旅館主人）

※この記事は日観連機関誌の2007年2・3月号に掲載されました。

NHKテレビの「外国人旅行者を狙え」という番組で私どもの谷中も取材されました。

私どもに宿泊の外国のお客さまはインタビューの中で「昔ながらのこの町は人々がとても親切なのが魅力です」と答えています。

創業百二十年を超える「菊見せんべい」の店頭ではお店の人が日本語の通じないお客さまにかたことの英単語で対応しています。

居酒屋の「田吾作」では一年かけて作った写真入の英語のメニューが紹介され、どこの国の人も女将さんが英語できさくに話をしていますというナレーションが流れて、フランスの女性のお客さまと旅行の話で盛り上がっている様子が放映されました。

「ここ台東区谷中は昔ながらの下町の暮らしが今も息づく町です。この町にリピーターが多いのは、町全体で外国のお客さまをもてなしているからです」という結びで終わりました。

ところで、二十六年前に私どもが初めて外国のお客さまを受け入れた時、町の人たちは戸惑っていました。しかし、宿泊するお客さまが徐々に増えてきて毎日町に出かけて行くようになると、いつの間にか受け入れてくれるようになりました。

現在町の人たちが、私どものお客さまにどのように対応して下さっているのかを聞いてみました。

近くのクリーニング店「兼六舎」さんでは、最初はやはり戸惑ったそうです。でも今は最初に澤の屋に泊っているのか聞くのだそうです。そうだとされると何日の何時までに仕上げればいいのか確かめて、間に合えば受けるそうです。それから洗濯物でアンダーパンツなど出来ないものは断わって、合計金額を示して前払いしてもらい、出来上がると澤の屋に持って来てくれます。

「澤の屋さんにお得意さんが泊ると、いつも洗濯物を持って来てくれるので喜んでいるんですよ」と言ってくれました。

澤の屋の並びにあるパーバーショップ「コモ」さんでも、はじめはビックリしたそうです。

「今では英語で、この前散髪したのはいつですかと聞きます。人間の髪は月に一センチほど伸びるので、それを聞いて散髪してあげるんですよ。澤の屋さんはお得意さんが多いですね。前に来た人がまた来てくれるとホッとします」と話してくれました。

ところで、チェックインしたお客さまに周辺地図をあげて二軒先に郵便局があるという、お客さまは一樣に「ラッキー」と言います。そして「郵便局のATMはカードでのキャッシングが出来ます」と付け加えるとホッとした顔をします。そんなことで、私どものお客さまはよく郵便局を利用されます。

台東区谷中郵便局の局長さんに話を聞いて見ました。「郵便局に来る外国のお客さまは心細いのではないかと思います。言葉は十分に出来ませんが、笑顔で応対して心細さを解消してあげるよう職員皆で努めています。ところで小包を送る人にガムテープを貸してあげるのが、それを小包にぐるぐる巻きにして貼るのには一寸驚かされます」と笑って話してくれました。

先日チェックアウトのアメリカの男性が「昨日よみせ通りの焼き鳥屋に行ってきました。店は混んでいましたが、カウンターに腰掛けていた日本の人が席をつめてくれて、ここに座れるよと言って入れてくれました。焼き鳥は少し高かったけれど美味しかったし、焼き鳥屋をはじめて体験できて、その上日本の人と話しが出来て楽しかったよ」とうれしそうに話しをしてくれました。

宿泊のお客さまは「この町はいい、一つはガイジンと言われたいこと、それから外国人を特別扱いしないから、日本人と同じ生活を体験出来るし、日本の人と触れ合うこともできる」と言います。

「町ぐるみのもてなし」とはそのままの町に、そのまま外国のお客さまを受け入れてあげることなのかと思っています。