

ほんの少しやり方を変えてみました

澤 功（澤の屋旅館主人） ※この記事は日観連機関誌の2007年8・9月合併号に掲載されました。

「まだ残っているわ」と家内が下がってきた洋朝食の皿の上に、手付かずで残っている生野菜を見て残念そうに言います。

私どもの宿泊客の85%は外国のお客さまで、国籍は欧米のお客さまが90%です。

洋朝食が食べたいと言われて、トーストにフライドエッグかスクランブルエッグをつけて出すことにしました。

その卵料理の皿に、キュウリ、トマトそれにレタスを添えてドレッシングをかけて、その形で十何年提供してきました。それを日本のお客さまは食べてくださるのですが、欧米のお客さまは残す人が結構いらっしやいます。

最近、近所に住む外国人の方にこのことについて尋ねてみました。

「アメリカでは朝食に生野菜を食べる習慣がないのよ。だから和食の朝食にケーキがついたようなものなのよ」と言われました。

そこで家内は野菜をやめて、パセリにフルーツを一切れ添えて出すようにしました。これですと残す人も少なく、なによりも仕入れが省けて作る方も楽になりました。

ところで、日本のお客さまの減少で外国のお客さまを受け入れた時はなんの準備もなしで始めました。何か起こるとそれに対応するという、まさに泥縄式でした。でもその対応の仕方が、いつの間にか定着してきました。ところがここに来て、生野菜のように長い間続けてきたことのいくつかが、やり方や設備を変えることになりました。

例えば、バスタオルの提供です。日本のお客さまには出していませんでしたから、外国のお客さまに欲しいと言われた時は、まず、費用を抑えようと考えました。そこで「バスタオルは必要な方は、フロントに申し出て下さい」と言って、貸し出す時「明朝もう一度これを使ってください」と言っていました。しかしフロントが閉まったあとは不便だと言われて部屋に備えるようにしました。すると、お客さまには喜ばれ、こちらは手間が省け、その上フロントで貸し出していた時とタオルの使用量はそんなに変わりませんでした。

トイレについては、旅館だから和式のトイレで通そうと思っていましたが、カナダのお客さまに「和式のトイレはにおいがする」と言われて、三年前に洋式に変えてしまいました。その時ウォシュレットにしましたら、これは日本の方が進んでいるようで使い方の質問をよく受けます。

コインランドリーは洗剤を無料提供して、廊下でアイロンを使えるようにしたことは好評でした。と

ころが乾燥機があるのに、それを使わないで洗濯物をハンガーにかけて部屋で乾かす人がいます。これをやられると襖に染みができたりして困ります。家内が「それは絹の衣類などは縮むので乾燥機が使えないのかもしれない」と言って、屋上への出口の前に物干し台を設置しましたら、これで乾かしている人をよく見かけます。

インターネットは食堂に二台並べて置いて無料で使ってもらっています。食堂の消灯時間は23時ですが、そのあとも使いたいと言われてインターネットの横に電気スタンドを置いて使ってもらうことにしました。夜だけでなく朝早くから使っていられ方もおられます。

部屋でインターネットを使いたいと言われてモデムも設置しました。

海外に架けられる公衆電話をフロントの横に設置しておくことが外国のお客さまのために必要であると思っていました。ところがEメールで連絡したり、海外に架けられる携帯電話を持ってきたり、公衆電話の使用が減っています。

最近送られてきた公衆電話委託契約書には、標準利用額を一定期間下回った場合には、電話機を撤去すると書かれています。そこで部屋の電話から海外通話を可能にしたら撤去されても大丈夫と気が楽になりました。

外国のお客さまに喜んでもらえると思ってやってきたことが、実はそうではないこともあるようです。不便と言われたら、これからもほんの少しやり方を変えてみようと思います。