

「三方よし」の理念のもと、  
心をひとつにお客様を  
お迎えしていく。

瑞の里 まるきゅう 〇久旅館  
鈴木久弥 専務取締役

## 創業から守り続ける 温泉旅館の歴史

当館は大正11年の創業以来、この修善寺の地で数多くのお客様をお迎えしてきました。創業時は「〇久旅館」の名で、修善寺の目の前で営業していましたが、平成8年に現在の場所に移転し、それを機に「瑞の里 〇久旅館」としてリニューアルしました。当館は首都圏からのお客様が多く、そのお目当ては温泉や観光のほか、お祝いや記念日のために訪れる方もいらっしゃいます。特別な一日を過ごす場所として私どもを選んでいただけることは、嬉しい限りです。

## 時代とともに変化する 旅のニーズに応える

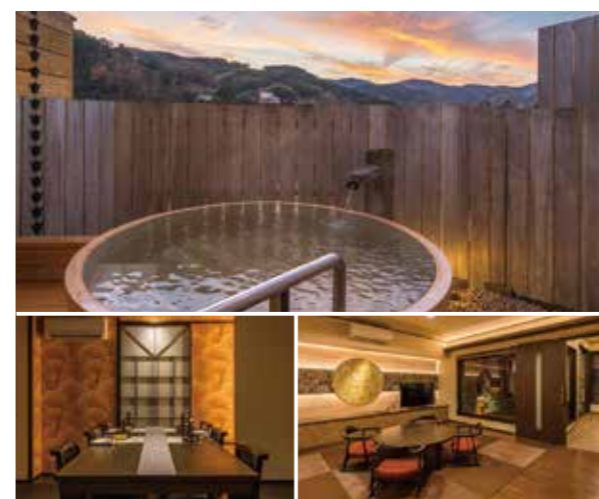
かつて当館のお客様は、大型バスでやって来る団体旅行客が主流でした。それが、時代が変わるにつれて団体客は減少し、個人のお客様が増えてきたのです。また、予約方法もそれまでは旅行会社が企画するパッケージツアーから中心でしたが、今ではインターネットの旅行サイト経由がほとんどです。そのため、私どもではネットで宿を探す個人のお客様へ向けて、宿の魅力がより伝わるように、ホームページを充実させました。

また、長年のお客様も次第に高齢になってきたことから、館内をバリアフリー化しました。段差を無くして、靴のまま部屋まで行けるようにし、車椅子にも対応した半露天風呂付和洋室も加えました。さらに大宴会場も畳からテーブル席に変更し、パーティーションで仕切れる形にしました。これにより、同じく高齢化してきた従業員の配膳時の負担を減らし、また宴会場も人数に応じて、効率良く稼働できるようになったのです。

## 「三方よし」の理念のもと 思いやりを大切に

私どもでは「三方よし」という理念を基本においています。まず、お客様にはより良いサービスを提供すること。適正な価格で販売することで、会社はもちろんのこと仲間たちにも十分な利益を得られるようにすること。そして地域に貢献し、地域からも愛されることを目指しています。

従業員たちには会社に対して思いやりを持って欲しい、とも伝えています。食器や調度品も大切に扱うことで、会社の損失を減らせ、やがては自分たちの利益にも結びつきます。また修善寺にも愛着を持ってもらいたいです。この旅館が営業できるのも、地域の方々の支えがあってこそですから。



## 修善寺のために 自分たちができることを

今年は新型コロナウイルスの影響で、宿泊業は大きな打撃を受け、当館も感染拡大防止のため、4月には休業せざるを得ませんでした。その時期、修善寺の温泉街には人ひとり歩いておらず、道には枯れ葉やゴミが散乱していました。これまで見たことのない光景に衝撃を受けた私は、清掃ボランティアを企画し、スタッフに声を掛けたのです。

休業中はスタッフと顔を合わせる機会も無くなりますから、一緒に清掃活動をすることでお互いの様子が確認でき、また体を動かせばストレス解消にもなります。そして何より、人々が動くことで、まちに活気が取り戻せます。修善寺のまちに恩返ししたいという思いから始まったこの取り組みに、やがて地域の方々も協力してくださるようになりました。本当に感謝です。

## 一人ひとりに向き合うことが より良い結果に繋がる

この厳しい状況を乗り切るためには、会社全体としてより徹底した対応、一貫した体制が必要です。施設などのハード面はお金をかければすぐに改善できますが、私どもでは



大手のような訳にはいきません。そこでソフト面を充実させるべく、現在業務の手順など基本的な部分を見直し、統一を図っています。

ただ、従業員はパートも含めると20代~70代と年齢層も幅広く、個性も様々ですから、一様に説明・指導するのではなく、一人ひとりに向き合い、それぞれに合った方法で伝えるようにしています。皆で心をひとつに、各々の長所を生かして活躍してもらうことは、三方よしの理念にも繋がっていくのです。

## 新しい生活様式にこそ 人と人とのふれあいを

コロナ禍を経て、旅館を経営するにはやはり、生産性より人と人とのふれあいを重視すべきだと改めて感じています。例えば女将がランチョンマットに手書きでメッセージを添え、館内には季節の草花を生けています。お客様からは温かみのあるおもてなしとして、好評をいただいています。

今後は料理にもより力を入れ、地のものを生かしてお客様の心に残るような品をお出ししたいと思っています。従業員と一丸となり、これからも心を込めてお客様をお迎えして参ります。



企業データ



- 会社名 / 株式会社まる久旅館
- 代表取締役社長 / 鈴木久美子
- 専務取締役 / 鈴木久弥
- 所在地 / 静岡県伊豆市修善寺1146
- TEL / 0558-72-0260 FAX / 0558-72-0261
- 設立 / 1922年
- 事業内容 / 「瑞の里 〇久旅館」の経営

<https://www.marukyu-ryokan.com>

