シリーズ企画　パワーアップ ふくしま

くつろぎ宿　千代滝・新滝　会津若松・東山温泉

旅館業を通じて会津のファンをつくる

「売れた宿大賞」10年連続1位受賞

会津若松市の東山温泉の旅館「くつろぎ宿（じゅく）新滝」は利用者に好評な宿泊施設をたたえる二〇一八（平成三十）年度の「東北ブロックじゃらんアワード」で、十年連続で「売れた宿大賞（五十一～百室部門）」の一位に輝いた。三つの旅館が経営統合し、「くつろぎ宿　千代滝・新滝」の名で再出発して今年で十四年。会津らしさを前面に押し出したもてなしで利用者の心を癒やし続ける宿の魅力を紹介する。

ウエルカムドリンクで会津の地酒を味わえる

食と酒の豊富さ強み

会津藩公や藩士に親しまれた名湯として知られる新滝は「会津にとことんこだわる」サービスを追求し、宿泊客をもてなしている。中でも強みに挙げるのは料理と日本酒の品数の多さ。「こだわりの創作会津郷土料理」と銘打ち、四季折々の地元の食を提供している。

会津の伝統食を代表する「こづゆ」、特製の会津バターしょうゆソースで牛肉のうま味を引き立てた「国産牛の陶板焼き」、地元の豆腐店から毎朝仕入れる「生トロゆば刺し」などの人気メニューは会津の食文化の粋を味わえると好評だ。

創作会津郷土料理として四季折々の地元の食を提供している

調理チームマネージャーの石井勝さんは「地元の旬の食材を中心に使っている。地元の契約農家が栽培した季節野菜と、豆腐のディップも健康志向が高い宿泊客から評判が良い」と話す。日本酒は会津地方の地酒三十種類以上を常に取りそろえており、千代滝には、日本酒バー「地酒の館」を設けている。チェックインまでの待ち時間にウエルカムドリンクでも地酒を楽しめる。

「くつろぎ宿新滝」の外観

「くつろぎ宿千代滝」の外観

「旅館の顔」とも言える接客係の対応においても真心を尽くすよう心掛けている。女将（おかみ）の佐原香織さんは「お客さまに満足して帰っていただけるよう、細部まで気を配っている」と話す。相手の表情や雰囲気、動き、言葉の端々から気持ちを酌み取り「どうすれば喜んでいただけるかを考え、実践する姿勢」を全従業員に求めている。

「全社員が接客に関わる」として、宿泊プランを立案した社員も接客現場に携わるなどして、その反応を肌で感じ取らせている。

集客や予約情報管理を担う「マーケティングチーム」を編成し、宿泊料金管理や、館内改装デザイン、情報発信などまでを自らで行うことで旅館の魅力向上に努めている。

こうした日々の研さんを忘れない姿勢が、日常を離れ、特別なひとときを求めて宿を訪れる人々への「忘れられないおもてなし」につながっている。

新滝の渓流沿い露天風呂（女性専用・貸切可）。2018年にわたり湯（男性）に露天風呂がオープン

会津の街の夜景が楽しめる千代滝展望露天風呂

泊まって良かった宿大賞

千代滝・新滝ダブル受賞

くつろぎ宿は二〇〇五（平成十七）年、東山温泉の「新瀧　夢千年」「千代瀧　瀧の舞」「不動滝旅館」の三旅館が経営統合し、誕生した。

三館の共通メインバンク（主力取引行）だった東邦銀行の事業再生ファンドを活用した。発足した新会社のトップには、高知県で年金保養施設の再生を手掛けたリゾートコンベンション企画（本社・東京都）の深田智之社長が就いた。二〇〇八年十月には不動滝旅館を一部改装して「新滝別館」に改称した。東山温泉街を流れる川沿いに立つ新滝、温泉街の高台に位置する千代滝と合わせて二館を展開している。

東北ブロックじゃらんアワードは旅行誌「じゃらん」を発行するリクルートライフスタイルが発表する。売れた宿大賞、泊まって良かった宿大賞など評価ポイントや部屋数別の二十六部門を設け、各地の宿泊施設を表彰している。売れた宿大賞は宿泊予約サイト「じゃらんnet」の取扱額が上位の施設に贈られる。新滝は二〇一八年度に売れた宿大賞をはじめ、泊まって良かった宿大賞の総合二位、朝食で三位に輝いた。

千代滝も、泊まって良かった宿大賞の総合で三位、夕食で一位に選ばれ、両館ともに宿泊客を魅了している。

深田智之社長に聞く

切磋琢磨し最高のもてなしを

会津若松市の山あいにある奥座敷の東山温泉で会津の魅力あふれるサービスを提供するくつろぎ宿の深田智之社長（五五）に、旅館経営に懸ける思いや今後の方向性を聞いた。

―「売れた宿大賞」で十年連続一位に輝いた。

「お客さまに喜んでいただくおもてなしを徹底的に追求してきた結果だと思う。マーケティングチームをつくり、毎日のように議論を重ねている。スタッフ全員に対し、勤務中に感じたことは上司だろうと同僚だろうとすぐ口に出すよう求めている。全員でいただいた賞だと思っている」

―会津への強いこだわりがある。

「経営理念に『旅館業を通じて会津のファンをつくる』ことを掲げている。会津は歴史や文化、伝統工芸などに恵まれた魅力あふれる土地。お客さまには滞在を通じて少しでも会津の魅力に触れてほしいという思いを持っている。旅館内、食事、湯巡りなど過ごしていただく全ての空間に会津らしさをちりばめている。こだわった営業が会津の良さをお客さまに上手にPRできたのだと思う」

―社長に就任して十四年。忘れられない出来事は。

「二〇〇七年、初めて『売れた宿大賞』で東北三位になった。当時は日々、経営を軌道に乗せるために一生懸命頑張っているときで、受賞できた理由も分からなかった。しかし、それが一位取得を意識するようになるきっかけになった。インターネットでの情報発信にも力を入れ、お客さまが喜ぶプランは何かを研究し、全社員が同じ目標を持つことで旅館に一体感が生まれてきた。お客さまの反応と合わせ、旅館全体が良い方向に向かっている実感が出てきた」

―今後の意気込みを。

「多くのお客さまにご来館いただくため、これからも切磋琢磨（せっさたくま）し努力して最高のおもてなしを提供していきたい。お客さま、社員のためだけではなく、魅力あふれる地域にも目を向けたい。東山温泉街全体の活性化の一役にもなれば」

会津の魅力を前面に押し出したサービスを大切にする深田社長

感謝の気持ちで
皆さまとともに

くつろぎ宿 新滝は「じゃらんアワード2018」（東北ブロック）で、「売れた宿大賞（51～100室部門）」の1位を10年連続で受賞いたしました。「泊まって良かった宿大賞」の総合部門では新滝と千代滝が2館そろって賞を受けました。
多くのお客さまに支えられ、名誉ある賞をいただくことができました。皆さまのご愛顧に感謝申し上げます。
これからも、お越しいただいた方に会津のファンになっていただけるよう、会津の良さをお伝えできるよう、ますます励んでまいります。

じゃらん AWARD 2018 じゃらん OF THE YEAR 売れた宿大賞
10年連続受賞
売れた宿大賞
（51～100室部門）
1位 くつろぎ宿 新滝

じゃらん AWARD 2018 じゃらん OF THE YEAR 泊まって良かった宿大賞【総合】
泊まって良かった宿大賞（総合・51～100室部門）
2位 くつろぎ宿 新滝

じゃらん AWARD 2018 じゃらん OF THE YEAR 泊まって良かった宿大賞【朝食】
泊まって良かった宿大賞（朝食・51～100室部門）
3位 くつろぎ宿 新滝

じゃらん AWARD 2018 じゃらん OF THE YEAR 泊まって良かった宿大賞【総合】
泊まって良かった宿大賞（総合・51～100室部門）
3位 くつろぎ宿 千代滝

じゃらん AWARD 2018 じゃらん OF THE YEAR 泊まって良かった宿大賞【夕食】
泊まって良かった宿大賞（夕食・51～100室部門）
1位 くつろぎ宿 千代滝

東山温泉 くつろぎ宿 KUTSUROGIJYUKU
会津東山温泉 くつろぎ宿
〒965-0814 福島県会津若松市東山町湯本寺屋敷43
予約センター TEL0242-26-0001
[URL] https://www.kutsurogijuku.jp/