NINOMIYA KENJI・HIROMI

二宮謙児・博美

湯平温泉「山城屋」

安心感が〝最高のおもてなし〟

――「あるものを生かす」の信念で歩む夫婦の物語

大分県の山奥に、外国人客が連日押し寄せる温泉旅館がある。「旅館　山城屋」は、創業五十三年の昔ながらの小さな温泉宿。代表を務める二宮謙児さんと女将の博美さんは、時代とともに利用客の減少が続くなか、数々の工夫と〝おもてなしの心〟で経営を立て直し、コロナ禍も乗り越えて業績を伸ばしてきた。そして昨年、世界最大の閲覧数を誇る旅行口コミサイト・トリップアドバイザーが発表した宿泊施設満足度ランキング「日本の旅館部門２０２４」では第二位に選ばれた。世界から多くの旅行客を引きつける旅館の魅力に迫る。

大分県由布市湯布院町の山あいに位置する「湯平温泉」。古くは鎌倉時代から存在するといわれ、江戸時代には多くの湯治客がこの地を訪れた。大正から昭和初期にかけては、療養温泉地の「西の横綱」と呼ばれるほど栄え、映画『男はつらいよ』シリーズのロケ地になったことでも知られる。

ＪＲ湯平駅から車を走らせること約十分。「湯平温泉」と記された提灯が見えてきた。その先には、歴史を感じさせる石畳の坂道に沿って旅館が連なっている。頭上に吊るされた赤い提灯をたどっていくと、どこか懐かしさ漂う建物が見えてきた。「御宿　山城屋」と書かれたガラスの引き戸を開けて玄関に入る。壁の至る所に映画『男はつらいよ』シリーズのポスターが張られ、カウンターには「トリップアドバイザー」から贈られた盾などが並んでいる。

「いらっしゃいませー！」

代表の二宮謙児さんと女将の博美さんが温かく出迎えてくれた。

「こんな山奥までようこそ来てくださいました。お疲れになったでしょう。どうぞ上がってください」

靴を脱ぐと、玄関先に置かれたソファに誘

【にのみや・けんじ】
1961年、大分県生まれ。有限会社「山城屋」代表。インバウンド全国推進協議会会長。経営する旅館「山城屋」は、外国人客の受け入れを進めて、客室稼働率ほぼ100パーセントを達成。2015年、「九州未来アワード」で審査員特別奨励賞受賞。世界最大の旅行口コミサイト「トリップアドバイザー」の「日本の旅館部門2024」で満足度全国２位（アジアで17位）にランクインした。

【にのみや・ひろみ】
1968年、大分県生まれ。「山城屋」を開業した先代主人・後藤武文のもとに生まれ、幼いころから両親を手伝いながら「山城屋」を支えてきた。現在は、女将として夫と共に〝おもてなしの心〟で宿泊客を受け入れている。

一番大きく使われていた写真は、定番の客室や露天風呂ではなく、台所で家族そろって談笑しながら料理を作っているシーンだったのです。

築50年の趣ある玄関が訪れる人々を温かく迎える

われた。お茶を頂きながら談笑するうちに、二人の包み込むような笑顔に癒やされ、長旅の疲れもどこかへ行ってしまった。

外国人が求める〝日本の田舎〟

「では、お部屋にご案内します」

現在、利用客の約九割を訪日外国人が占めるという「山城屋」。館内には全六部屋が設けられており、いずれも畳敷きで襖と障子で仕切られた昔ながらの和室になっている。

「外国のお客さまの多くが古い日本の建物に憧れているので、まさにイメージ通りと喜んでくださいます」と謙児さんは話す。

「山城屋」は昭和四十七年、博美さんの父・後藤武文さん（故人）が開業した。幼いころから両親が忙しく働くのを見ていた博美さんは、成長するにつれて自然と両親の手伝いをするようになったが、「旅館を継ぐ気は全くなかったんです」と笑う。二十六歳のとき、博美さんは地元の金融機関に勤めていた謙児さんと出会い、間もなく二人は結婚。一時は旅館を離れたが、十年ほど経ったころ、夫婦で「山城屋」へ移り住む決意をする。理由は「山城屋」の経営難だった。

大分県由布市の山あいにある「湯平温泉」。湯平駅には、訪れた外国人客が困らないようにと、電車の降り方を示した横断幕が掲げられている

昭和初期、湯平温泉には約六十軒の旅館が立ち並び、連日多くの観光客でにぎわっていた。ところが時代の変遷に伴って客層やニーズが変化。それまで大半を占めていた「老人会」などの団体客は減少し、現役世代もお洒落や高級感を求めるようになっていった。次第に客足が遠のき始め、旅館は二十軒ほどにまで減少。「山城屋」も経営不振に陥っていった。

「なんとかしなければ」

夫婦で「山城屋」に移り住むと、博美さんは両親と共に旅館で働き、謙児さんも仕事が休みの日には宿泊客の送迎や、旅館のホームページの作成などを手伝った。

また、謙児さんは湯平温泉の魅力を広めるためにイベントを企画した。その中の一つが、湯平温泉と近隣の久住高原を自転車で往復するスポーツイベント「ツール・ド・湯平サイクリング大会」だ。

「特に自転車が好きだったわけではないんです。近くに、アップダウンがあって交通量の少ない道があったので、ここを使って地域おこしができないかと考えた末のイベントでした」

謙児さんの斬新なアイデアから生まれたこ

八百年の歴史を誇る名湯・湯平温泉

大分県由布市湯布院町にたたずむ湯平温泉は、古くは八百年前、鎌倉時代に発見されたと伝えられる。

温泉街の骨格が出来上がったのは江戸時代のこと。湯平温泉の象徴である石畳の坂道も、村民たちによって作られたものだ。当時は、武士など経済的に余裕のある人々が利用していたが、明治時代になり旅館や商家が数多く建てられると、大衆向けの湯治場として発展を遂げていく。

昭和五年には俳人・種田山頭火が訪れた際に名句を残したほか、昭和五十七年公開の映画『男はつらいよ』シリーズ第三十作『花も嵐も寅次郎』のロケ地にもなった。

温泉街には、いまも、石畳の坂道の両側に情緒あふれる木造建築の宿が立ち並び、昔ながらの湯治場の面影が感じられる。歴史風情を味わいながら安らぎの時間を過ごしたい人は、ぜひ訪れてみてはいかがだろうか。

のイベントは、数々のメディアにも取り上げられ、旅行客の増加に貢献した。

さらに、謙児さんは訪日外国人を湯平に呼び込もうと、韓国や香港へ出向いて出版社へ営業に回った。すると、いくつかの旅行雑誌社から取材の申し出があった。その後、香港から送られてきた雑誌を見た謙児さんは驚いた。

「そこには、『山城屋』が見開き二ページを割いて大きく紹介されていました。しかも、その中で一番大きく使われていた写真は、定番の客室や露天風呂ではなく、台所で家族そろって談笑しながら料理を作っているシーンだったのです」

香港の雑誌で取り上げられた台所。日本の家庭的な雰囲気が外国人に評判となった

以降、「山城屋」には雑誌を片手に香港から訪れる旅行客が増加。なかには、台所で記念撮影をする人もいたという。

「日本人からすれば、地方によくある家族経営の小さな旅館ですが、飾らない自然体の日本の田舎を、外国人は求めているのだと確信しました」

旅行客の〝不安の種〟を無くす

旅行客の楽しみといえば、何といっても温泉だ。「山城屋」では、露天風呂や陶器風呂など四カ所の浴場を設けている。泉質はナトリウム・塩化物・炭酸水素塩水で、慢性胃腸病や慢性便秘に効果があるとされる。そして何よりうれしいのが、それらを貸し切りで堪能できるところだ。

「お風呂の空き状況は、客室のテレビを見れば一目で分かるようにしています。海外のお客さまにとっては、お風呂が空いているかどうかを尋ねることも一つのストレスです。そうした不安はなるべく取り除くように心がけています」

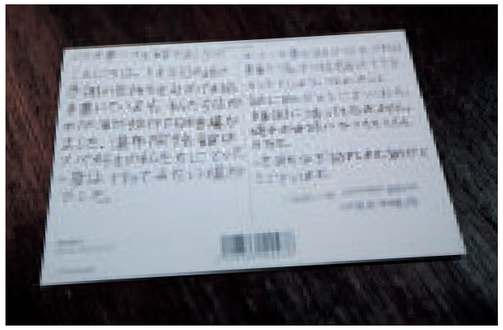
謙児さんは十年前、それまでの勤め先を早期退職して旅館の代表に就任すると、訪日外国人の受け入れに、より一層力を注いだ。ホームページを多言語対応にリニューアルし、外国人が迷わず旅館にたどり着けるよう、ルートマップを掲載。さらに、最寄り駅の利用方法や温泉の入り方、日本の作法などが分かるように動画を作成した。

食事も、それまで客室に運んで提供する「お部屋出し」形式だったのを、大広間にテーブルと椅子を置き、レストラン形式での提供に変更した。これは、床に座って食べる習慣がない外国人の気持ちを考えてのことだった。

「レストラン形式は思いのほか好評で、外国人だけでなく、高齢の日本人のお客さまにも大変喜んでいただきました。また私どもにとっても、各お部屋に料理を運ぶ手間が省けるなど、業務の軽減にもつながりました。

大切なのは、海外旅行で感じやすい〝不安の種〟をできるだけ少なくし、安心して来てもらえるようにすることだと思います。そのためには、相手の立場に立って考えることが欠かせません。とはいえ、難しいことをしたわけではなく、『あるものを生かす』という

「創業以来、何も変わらなかったことが、むしろかけがえのない財産」と謙児さん



訪日外国人が、日本語で書き残した手紙。二宮夫婦への感謝とともに、また来たいとの思いが綴られている

謙児さんの著書は、大手ネットショッピングサイトでも高い評価を得ている

信念で取り組んできました」

「山城屋」が多くの外国人から選ばれるのは、何も施設面の充実だけが理由ではない。

女将の博美さんは、以前から英語の勉強に取り組んでいる。「二年間ほど、寝る前の二十分間、教材を使ってリスニングとスピーキングの練習を続けました。海外のお客さまは、日本の文化に興味があるので、たとえば、なぜ温泉ではタオルを頭に載せるのかといった、たくさんの小さな疑問を持たれます。そうした疑問に英語でお答えすると、喜んでくださいますし、マナーを守っていただくことにもつながります」

博美さんが「『山城屋』の企業戦略」として大切にしている場所がある。それは、「山城屋」に到着したときにお茶を頂いた、玄関先のソファだ。

「到着されたお客さまと、ここで翌日のスケジュールなどについて話しながら、英語はどれくらい話せるのか、どんな雰囲気の方なのか、何を求めてここに来られたのかなどを摑むようにしています。その情報をもとに、翌日のスケジュールをお客さまと一緒に考えたり、国籍や年齢に合わせて料理の献立を調整したりします」

このように、こまやかな接客を心がける博美さん。その背景には、先代の存在がある。

「両親はいつもお客さまに対して誠実に接していました。その背中を見て育ったおかげで、そうした態度を私も自然と身につけることができました。うちは大きな旅館やホテルのように、決して豪華じゃないし、お洒落でもありません。でも、誠実に接すれば思いは伝わるし、そこに良さを感じてもらえると思うんです」

「山城屋」を訪れた外国人の中には、博美さん宛てに日本語で手紙を書く人や、口コミサイトで「女将さんにまた会いたい」と投稿する人が少なくないという。

こうした地道な取り組みと接客を続けるうち、いつしか「山城屋」の利用客の九割が訪日外国人になり、客室稼働率もほぼ一〇〇パーセントを達成。二〇一七年には、旅行口コミサイト・トリップアドバイザーの宿泊施設満足度ランキング「日本の旅館部門２０１７」で第三位に選ばれた。

同年、謙児さんは「山城屋」の取り組みを紹介した著書『山奥の小さな旅館が連日外国人客で満室になる理由』（あさ出版）を上梓（じょうし）した。

コロナが明けて真っ先に来てくださったのは、
以前も利用してくださったお客さまたちでした。
コロナ下は大変なこともありましたが、
人とのつながりの有り難さを感じることができた
貴重な機会でした。

「全国にある旅館のほとんどが『山城屋』のような小さな旅館です。その経営に、私たちの経験が少しでも参考になればうれしいです」

コロナ下の秘策

「山城屋」の利用客から高い評価を得ているのが、博美さん自ら腕を振るう料理だ。海鮮や肉、野菜など、地元の食材をふんだんに取り入れた料理は、品数が多く豪華でありながら、どこか家庭的でもある。なかでも自慢のメニューは、大女将・後藤幸子さん（故人）秘伝のみそを使ったナスのみそ田楽。大女将が五十年作り続けたコクのある甘みそは、素揚げしたナスとの相性が抜群で、常連客からも「この味が忘れられない」と評判だという。この料理にも「あるものを生かす」の信念が込められている。

近年のインバウンド需要の高まりもあって順調な経営が続くなか、五年前に新型コロナウイルス感染症が世界中で猛威を振るった。連日の客足はぱったりと止まり、「山城屋」は休業を余儀なくされた。

何もできない状況のなか、夫婦は「いま自

訪日外国人が利用しやすいように、机と椅子が設けられた宴会場。高齢の宿泊客からも好評を得ている

「山城屋」の自慢、大女将秘伝の甘みそ。「にんにくみそ」「田楽みそ」「からし酢みそ」の３種類がある

湯平駅と「山城屋」内には、映画『男はつらいよ』にまつわる品々が置かれている。〝寅さんゆかりの地〟を訪れる人は、いまも絶えない

分たちにできること」を模索し、新たな取り組みとして「立ち寄り湯」と「ランチの営業」を開始した。すると、日帰りで温泉が楽しめる気軽さから、地元大分県はもとより隣県からも客が訪れるようになった。

また、来館できない人に向けては、温泉宿を疑似体験できる動画を制作、提供した。

さまざまな挑戦を続ける二宮夫婦だったが、売り上げを以前のレベルに戻すのは容易ではなかった。そこで、次に謙児さんが目をつけたのが大女将秘伝のみそだった。

「コロナを通じて、お客さまが来られなくなったとしても旅館を存続させるためには、何か事業を始める必要があると感じました。そのとき、『山城屋』にはあのみそがあると思い至ったのです」

謙児さんは、半年かけてみそを商品化。インターネットを通じて販売を開始すると、国内はもとより、以前「山城屋」に泊まった外国人からも注文が入った。そうしたなか、感染状況が少しずつ落ち着き、移動などの制限も緩和。国内の旅行客、訪日外国人と、次第に客足が戻ってきた。

そして昨年、「山城屋」はトリップアドバイザーが発表した宿泊施設満足度ランキング「日本の旅館部門２０２４」で第二位に選ばれた。同サイトの口コミ欄には、「また来たいと思える宿ナンバーワン」「一番の魅力はご主人と女将さんの温かさ」「最高のおもてなし！」などの高評価が並ぶ。

「コロナが明けて真っ先に来てくださったのは、以前も利用してくださったお客さまたちでした。そうしたリピーターの皆さんのおかげで、早い段階で通常の営業に戻ることができたのです。コロナ下は大変なこともありましたが、いま思えば人とのつながりの有り難さを感じることができた貴重な機会でした」と夫婦は口をそろえる。

謙児さんは昨年、二冊目の著書『山奥の小さな旅館に外国人客が何度も来たくなる理由』（あさ出版）を刊行。また、インバウンド全国推進協議会の会長として観光業の伸展に尽力するとともに、講演依頼を受けて全国各地を飛び回っている。

「お客さまに喜んでもらおう」と二人三脚で「山城屋」を営む二宮さん夫婦。取材の最後、お互いのことをどう思っているのか、二人に聞いた。

「良き夫であり、頼りがいのあるビジネスパートナーですね！」

言葉に迷いのない博美さんに対し、謙児さんは、

「この人がいなかったら困ります。女将がいてこその『山城屋』。いつまでも元気で頑張ってほしい」

と、少し照れくさそうに話した。

夫婦として、ビジネスパートナーとして、お互いに支え合いながら歩む二人。「また会いに来たい――」。そんな思いを胸に抱いて、「山城屋」を後にした。

PRESENT 読者プレゼント

山奥の小さな旅館が
連日外国人客で満室になる理由

二宮謙児著

定価 1,650 円【本体 1,500 円】
四六判並製／204ページ

あさ出版刊

※詳細は107ページ