

# 合資会社一條旅館(時音の宿 湯主一條)

歴史と伝統を大切にしながら、  
顧客目線を継続する老舗旅館



## おもてなし経営のポイント

- ❖ 創業約600年の歴史を大事にし、顧客に喜ばれるサービスを追求
- ❖ 高付加価値化と高い顧客満足の実現による売上げの増加

### 経営理念と企業文化

宮城県白石市にある旅館「時音の宿 湯主一條」は、創業約600年の老舗旅館である。2003年に現代表の一條達也氏が20代目を継承した。継いだ当初、本館は湯治客、別館は観光客と分かれていたが、湯治客の激減によって経営は深刻な状況になっていた。そこで一條氏は、妻で20代目女将の進言により「湯治客の少なくなった本館をお洒落な個室料亭に変える」という改革を行なった。客室は71部屋から24部屋へに減ったが、料亭による売上げ増やスイートルームをつくって宿泊単価を上げたことによって、引き継いだ2003年よりも売上げは2倍に。高い顧客満足を実現している結果であろう。東日本大震災の際は、42日間の休業を余儀なくされた。しかし、東北新幹線がまだ最寄り駅まで復旧していないにも関わらず、再開を待ちわびていた顧客の来館に

より「稼働率96%」という驚異的な数字で再スタートを切る。強い支持が如実に現れたエピソードである。

最近では記念日の来館が多くなっている。到着後にそれが分かると、スタッフがインカムで「〇〇さんは、ご主人の退職祝いで来られているようです」などと情報を共有。デザートプレートを用意してさりげなくお祝いしたり、食事時に厨房のスタッフも一緒に個室料亭に顔を出し、大勢で祝うなど、サプライズが喜ばれている。

湯主一條の大きな特徴が「食事が始まってからメニューを選ぶシステム」である。メインを魚にするか肉にするか、鍋はどれにするか。気のおもむくままに決められるのだ。旅館では非常に珍しいのだが、街のレストランやラーメン屋では当たり前のこと。「旅館にできないはずはない」と、取り組んだ。その場の気分で料理が選べることに加え、つくり立てを食べられることも評価を得ている。さら

に、「両方食べたい」というニーズにも応えることによって、客単価向上にもつながっている。

「今後、湯主一條は『背景に裏付けられた一貫性』を大切にしていきたいと考えている。創業約600年の歴史の背景にあるものを大事にし、明治から大正、昭和にかけての物語がある旅館、地域にしていきたい」と、一條氏は語る。

### 講演者紹介



合資会社一條旅館  
(時音の宿 湯主一條)  
代表社員  
一條 達也氏

宮城県白石市で600年以上続く老舗旅館「湯主一條」の20代目。89年日本ホテルスクール卒業後、89年ホテルワトソン入社。その後他業界を経験し、96年よりホテルインターコンチネンタル東京ベイに勤務、99年一條旅館常務取締役、03年に代表取締役役に就任する。「従業員がわくわくするような主でいたい」と、女将として従業員と一体となった旅館の改革に取り組む。東日本大震災の際には、42日間の休業を余儀なくされるも、稼働率96%という驚異的な数字で再スタートを切っている。

## 会社

## 概要

- ・法人名: 合資会社一條旅館(時音の宿 湯主一條)
- ・代表者: 一條 達也 代表社員
- ・所在地: 宮城県白石市福岡蔵本字鎌先1-48
- ・設立年月: 1982年3月設立
- ・事業内容: 温泉旅館の経営
- ・社員数: 正規22名、パート・アルバイトなど19名
- ・ホームページ: <http://www.ichijoh.co.jp/>