

頑張る企業を応援します！

中小企業応援団

愛知県信用保証協会 × 中部経済新聞



掲載日 2021年1月18日

株式会社銀波荘

お客さまだけでなく、支えてくれる全ての人に感謝

お客さまの声に常に耳を傾け、お客さまの心をつかんでいる銀波荘。おもてなしの心配りは顧客だけではなく、従業員、取引先等にもわたる。そのおもてなしの心について語ってもらった。

Company Data

株式会社銀波荘

代表取締役会長 大浦 武夫

住所 蒲郡市西浦町大山 25

電話番号 0533-57-3101

URL <http://gimpa.co.jp/>

紹介金融機関 西尾信用金庫



新サービスは常にお客さまの「あったらいいな」

1955年、銀波荘は私と母、姉と共に開業しました。もともと旅館と縁があったわけではなく、西浦に温泉が湧いたという話を聞き、「観光」に将来性を感じ開業を決めました。また、「銀波荘」という名前は、旅館建設中、月明かりに照らされた波が銀色に輝いて見えたことから名付けました。

本館の4部屋から始まった銀波荘ですが、お客さまからのご要望に応じて増築を重ね施設の充実を図ってきました。今では当たり前となっているバス・トイレ付の部屋や、露天風呂なども、お客様の「声」をきっかけにいち早く取り入れました。また、現在は提供していませんが、「温かい料理が食べたい」とのご要望に応え「お座敷天ぷら」を実施していたこともあります。お客さまの目の前で天ぷらを揚げ、揚げたてを楽しんでいただく。当時他の旅館ではやっているとどころはなく、全国各地から評判を頂きました。こういったお客さまの「あったらいいな」を即実践してきたことが銀波荘の強みであると思っています。

王将戦開催

将棋の聖地に

1966年、商工会議所から話をいただき、将棋の「王将戦」の舞台となりました。大山康晴王将に山田道美八段（肩書は当時）が挑むタイトル戦で、全館貸し切りで開催しました。落ち着いて静かに対局ができる「おもてなし」が好評で、以後、これまで92局の対局舞台になり、今では「将棋の宿」として親しまれています。中には、将棋盤を丁寧に磨きすぎた結果、表面のロウまで拭き取ってしま



まい、対局中に盤がはげて駒が飛び散ってしまうというトラブルも。至急新しい盤を取り寄せし、事なきを得たのは今となっては忘れられない思い出です(笑)。女将は対局期間が終わると体重が3キロ落ちると話すほどプレッシャーが大きいみたいですが。

「棋士監修」のもと、対局しやすさや、カメラワークまで考えた特別な部屋（宿泊可）をつくり、2年前には本館から宴会場までの通路に「THE・将棋ロード」もつくりました。これまでの対局の様子、「封じ手」の写し、当時の新聞記事などを展示しています。地元出身の棋士の活躍が話題になっていますが、ぜひ当館でタイトル戦が実現できればと願っています。

特別な時間をプレミアムラウンジで さらなる満足へ飽くなき挑戦

西浦温泉の客層は時代とともに団体客から個人客に変わり、旅館個々の「魅力」や他の旅館との「差別化」がより重視されるようになってきました。そこで銀波荘では、「特別な空間で特別な時間」を過ごしていただけるよう露天風呂付客室のリニューアル、そしてプレミアムラウンジ「そら」をオープンしました。プレミアムラウンジは限られたお客さまだけが専用カードキーで出入りできるラウンジで、三河湾の海景が一望できる最上階に位置しています。

今以上にお客さまに満足していただけるよう、時代のニーズを吸収し、今でも毎年のように客室や食事処、また貸切露天風呂のリニューアルをしています。

「笑福共栄」

お客さまだけでなく、支えてくれる全ての人に感謝

1959年、伊勢湾台風がこの地を襲い、銀波荘は全壊の被害を受けました。その時、地元で取引のある業者の皆さまが復旧のために駆けつけてくれました。おかげで銀波荘は再建することができ、今日があります。

「笑福共栄」。私どもがつくった言葉ですが、お客さまはもちろん、従業員を含め、銀波荘にかかわる全ての人がここに来ると笑顔になれる、銀波荘ファミリーとして共に栄えたい、そんな思いを込めています。

コロナ禍をチャンスへ 100年を見据えて

新型コロナウイルス感染拡大で、観光業界は大きなダメージを受け、銀波荘も2か月ほどの休館を余儀なくされました。しかし、この期間をチャンスととらえ、再開時に「銀波荘変わったね」と言ってもらえるよう、徹底した館内清掃・整備、働き方改革などに取り組み、「おもてなし」の向上に努めました。

蒲郡市の宿泊補助や国のGoToキャンペーンの後押しもあり、10月には昨年並みまで回復できまし

た。キャンペーン後も「また来たい」と思ってもらえる「何か」をお客様に残せるよう、日々試行錯誤をしています。私たちは100年続く旅館を目指しています。銀波荘、だけでなく、地域社会と一体となり、この風光明媚な西浦温泉を次代に残せるよう頑張っていきます。

