# 日本一になった 母畑温泉 八幡屋のおもてなし

昨年12月、『第47回プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選※』（以下ホテル・旅館100選）で、母畑温泉 八幡屋が2回目となる総合第1位を受賞！コロナ禍にありながら"日本一"に選ばれたその舞台ウラとは？

▲稲荷山の地形を生かした天望露天風呂。風情のことなる「丘の湯」「谷の湯」がある。地元産の石を配した庭園風呂で、大小の湯を存分に愉しめる。

里山の緑や花々、満天の星に癒されるひとときー！

**別館「帰郷邸」で里山のくつろぎを**

「海外のホテルや国内の宿を経験したことで、子どもの頃は当たり前だと思っていた里山の風景が特別なものだと気づきました」という武嗣さん。2019年7月オープンの別館「帰郷邸」は、里山の四季に囲まれた非日常が愉しめる空間です。

※「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」　旅行新聞新社主催で、大手旅行会社各社が選定。「総合」「もてなし部門」「料理部門」「施設部門」「企画部門」などの基準により、各ランキングが毎年公表されます。

## 戸惑いしかなかった5年前の初受賞

母畑温泉は、全国の名だたる温泉地とは異なり歓楽街や観光地をもたない山里にあります。平安時代の開湯からおよそ1000年、湯治の里として歴史を刻んできました。「うちも地元の方やお相撲さんなど一部の方が滞在し静養する湯治の宿でした」と八幡屋社長の渡邉武嗣さん。「遡ることができる最も古い記録は明治13年。ですが、もっと前から半農で営む宿だったようです」。明治から100年を刻んだ八幡屋が、観光旅館へと舵を切ったのは昭和58年。観光ブームを背景にした、先代社長（現会長）の英断でした。

以降、リニューアルを重ねながら県内外のお客様を迎えてきた八幡屋が、『ホテル・旅館100選』で初めて日本一に選ばれたのは2017年の第42回のこと。先代、先々代の苦労を間近に育ち、8代目を継いだばかりだった武嗣さん、若女将の裕子さんは、一躍注目が集まることとなった状況に大きなプレッシャーを感じ、メディアの取材に対して「日本一と言われても」と戸惑いを隠せませんでした。

## 目の前のお客様に一所懸命に

観光旅館として再出発してから、何度となく壁にぶつかり乗り越えてきた八幡屋。「いま思えば、5年前の初受賞は先代やスタッフなど先人たちが長い間積み重ねてきたことへの評価でした」と振り返ります。

しかし、今回は前代未聞のコロナ禍での受賞。感染拡大の波が繰り返すたびに旅館を含めたさまざまな業種が休館・休業を余儀なくされ、「震災直後より厳しい」という状況下にあります。そうしたなかで再び日本一に選ばれたことに、武嗣さんはいま、〝お客様第一主義、社員第一主義〟を自分たちなりに守ろうと取り組んできたことへの評価と受け止めている」といいます。それは、先代から受け継がれた「困った時は、とにかく目の前のお客様を一生懸命に」おもてなしすることでした。

## 「おもてなしの心」を伝えたい！

コロナ禍の接客では多くの宿がお客様との会話や交流を控える非接触サービスに踏み切りました。八幡屋も対応に悩み、スタッフ全員で話し合いを重ねます。その末に出した答えは、感染対策を徹底しながらお客様お一人お一人にお声掛けし、希望する方には車の移動や荷物運び、部屋でのご挨拶を続けようというものでした。

「不安はありましたが、諦めずに続けるうちに、お泊りになった方がSNSに〝日本一の理由が分かりました〟と書き込んでくださるようになりました」と裕子さん。やはり、心地よいおもてなしこそがお客様が望む一番の宿の魅力であると再認識したといいます。「八幡屋としてやるべきことを続けて良かった。今回の日本一は、『おもてなしの心』を伝えたいというスタッフ達の想いが旅行会社などプロの方々へ届いたものなのだと思います。」

**おもてなしの形はお客様の数だけある。だから、いまの出逢いに心をこめて。**

**代表取締役社長 渡邉武嗣さん**

中学卒業と同時に渡米し、10年間ホテル学を学ぶ。沖縄・北九州・東京など全国の旅館・ホテル勤務を経て、帰郷。2016年、8代目を継承。趣味はサイクリング。

八幡屋が県外へ営業に出るようになったのは観光旅館になってからですが、当時、大手の旅行会社に「福島県石川町」と伝えても分かってもらえませんでした。助けとなったのは学法石川野球部の存在と、地元の旅行会社やバス会社の皆さん。地元の人と人とのつながりは、昔もいまも私たちの支えです。県南には隠れたスポットがたくさんあるので、これからは地元の皆さんと連携し、八幡屋がお客様の旅のハブとなって地域でおもてなしできるよう努めていきたいですね。

**若女将 渡邉裕子さん**

群馬県出身。大学卒業後、クラブツーリズム、楽天トラベルなど旅行会社に勤務。2011年震災後は、東日本の旅館・ホテルのサポートに従事。2012年、結婚を機に福島へ。

地元のお客様には、コロナ禍が続くなかでのご来館に心から感謝しております。「楽しみにしていたよ」「八幡屋の灯りが見えて安心したよ」という皆様からの嬉しいひと言ひと言が何よりの励みです。私自身、初めて八幡屋を訪れたとき、田園風景や里山の自然のすばらしさ、素朴で温かな出迎えにほっと癒されたことをよく覚えていますが、代々大切にしてきた「八幡屋のおもてなし」を磨きながら、もっとお客様に愛される旅館となれるよう心を尽くしてまいります。

**スタッフが楽しく働けば、お客様も心地良いはず！**

「休館中にくすぶっているのは勿体ない！」という若女将の発案で休館中に実施した研修。各業界の方々を講師に招いて「みんなでスキルアップし、もっとお客様にお喜びいただこう！」と、コーヒー講習やマナー研修、健康管理研修など、接客にこだわらない多彩なメニューに取り組んでいます。

お客様に喜ばれる味わい深い一杯を

酒米の稲刈り体験へ！

**おみやげ処**

地元の銘菓や季節の味覚、八幡屋オリジナルの美容アイテム「さくら源泉」シリーズも。

客室

**「母畑の三日湯」**といわれ、3日続けて入れば効能があるとされたかつての鉱泉は26度。平成26年に約45度の新源泉「さくら源泉」が見つかり、源泉かけ流しを楽しめるように。

pH 9.8と高いアルカリ性を含む単純泉は、ピーリング効果を持つ「東北一の美肌の湯」。

男性大浴場

▲「花の音」「森の音」「川の音」「山の音」と名付けられた4つの貸切風呂。窓の眺めに癒されながら、「東北一の美肌の湯」をひとりじめに。

現在の母畑温泉八幡屋

昭和20年当時の八幡屋旅館