79

三佳屋

うどんの手打ち体験教室で、外国人に日本の心を伝える

「うどん手打ち体験教室」の様子

来店した外国人との集合写真

「書道体験教室」の写真

事業内容　うどんの味にこだわり、世界各国から来店客が訪れる

「三佳屋」は昭和６２年に大阪府堺市で創業した。平成２０年に大阪府の難波に店舗を移し、現在に至る。外国人観光客も多く訪れることが特徴だ。

「せっかく“三佳屋”に来てくれたからには、日本を、大阪を好きになって欲しい」と前山博信店長は話す。店長自ら来店客と積極的にコミュニケーションをとり、笑顔を生み出している。「三佳屋」はうどんの味にこだわりを持っており、うどん生地には国産小麦を１００％使用している。さらに、なめらかな食感を引き出すため「金胡麻」を生地に練り込んでいることが特徴だ。うどんの他にも、九州の黒豚や北海道の合鴨を使った鍋料理や、しめ鯖のにぎり寿司などさまざまな料理を用意しており、来店客の幅広い要望に応えている。

外国人観光客の来客が増加していることをうけて、平成２２年からうどんの手打ち体験や、店舗の2階で書道体験教室を実施している。体験教室開催以降、世界各国から大勢が「三佳屋」に来店している。

補助事業　多言語対応のうどん体験会予約システム

「三佳屋」では訪日外国人に向けて日本の伝統文化の教育を行うため、「うどん手打ち体験」や「書道体験教室」を開催している。しかしこれまで体験予約は電話のみで受け付けていたため、言語の壁があり、世界中の参加希望者すべてに対応することは難しかった。

そこでインターネットを使った多言語対応予約システムを前山店長の統括のもとに、ＩＴ会社が開発した。日本語、英語、フランス語、韓国語、中国語（簡体語・繁体語）の６ヵ国語に対応したことから、インターネットを介して世界中からのアクセスが可能となった。参加希望者は、店側と直接やりとりすることなくウェブ上で希望日時や名前・連絡先を入力し、入金手続きまでする。入金語に予約確定メールが店から入ると、予約が完了となる。予約申込みから入金作業まで一貫して行えることが特徴だ。うどん手打ち体験は3時間のスタンダードコースと、１．５時間のショートコースから選択できる。

具体的成果　世界中から希望者が来店、海外メディアも注目の体験教室

多言語対応予約システムはパソコンやスマートフォンからでも利用することができる。予約システムを導入してからは、うどん手打ち体験の予約は導入以前より約2倍となる、ひと月に5―6件入るようになった。また、導入以前は予約受付を電話のみで行っており、予約客が当日になっても来店しないことがあったという。一方、多言語対応予約システムは体験教室の料金が先払い制のため、当日キャンセルするお客様がほとんどいなくなったという。

「より多くの外国人に来てもらって、大阪でうどんを作ったという素敵な思い出を持って帰って欲しい」と前山店長は笑顔で話す。体験教室では、うどんの歴史を伝えるほか、コースによっては日本酒の試飲も行っている。さらに体験客全員にお土産を渡すなど、おもてなしの心も外国人に伝える。そういった手厚い指導の評判が評判を呼び、世界各国から体験希望者が来店している。これまでに６回来店したオーストラリア人夫婦もいるそうだ。海外メディアにも多く取り上げられており、これまでイギリスやスペインなど6ヵ国のメディアが取材に訪れた。

うどん体験教室では年間７２０人の参加を見込んでおり、一年で３６０万円の売り上げが目標だ。

今後の戦略　異業種と提携して、来店客の増加を目指す

平成２８年6月末まで、なんばオリエンタルホテルの宿泊客を対象に、宿泊プランとセットでの体験教室を提案した。今後も宿泊施設や旅行代理店と提携することや観光局に案内用紙を置いてもらうことで外国人観光客の参加者の増加を狙うという。なぜ体験教室を重要と考えるのか。その根底にあるのは、多くの人に大阪を好きになって欲しいという店主の想いだ。「体験教室でお金儲けをしようとはあまり考えてない。大阪の人特有の親切さやユニークさを通じて、大阪を好きになって欲しい」と笑顔で話す。体験教室の講師は基本的に店主が１人で勤める。大阪の観光情報をユニークに語りながら、笑顔の絶えない体験教室になっているという。その店主の思いが伝わり、「一度体験教室に訪れた人は、その後も“三佳屋”にうどんを食べに来てくれる」と胸を張る。

多言語対応予約システムに関して、現在は6ヵ国語に対応しているが、今後はさらに多言語化を進めていく方針だ。第1弾としてスペイン語の対応を目指す。今後はさらに体験会参加者が増える見通しのため、うどん教室の講師を増員する考えだ。「大阪のことをよく知る人に、大阪のことを好きな想いを持つ人に担当してもらいたい」考えだ。

三佳屋

店長　前山 博信

〒542-0075　大阪市中央区難波千日前9－17

TEL. 06－6643－2220

FAX. 06－6643－2220

資本金／非公開

従業員／4名

企画力　海外対応

大切なのは「人」アナログを大切に

店長　前山 博信

多言語対応予約システムを開発しましたが、結局は、それを使うのも「人」です。大切なところは全て人間（アナログ）の部分。うどんを踏むのも人が踏む。アナログの大切さを忘れずに、今日来てくれた目の前のお客様に喜んでもらうことを念頭に置き、「人を元気にするうどん」を提供していきます。

https://miyoshiya.osaka/

取材を終えて

あたたかいうどんと、店長の人柄に惹かれて

外国人観光客が多く訪れる「三佳屋」。前山店長が、ジェスチャーなどを交えて外国人と笑顔でコミュニケーションをとる様子が印象に残った。「うどんは人を元気にする食べもの。うどん食べて、笑って、元気になって欲しい」と前山店長は笑顔で話す。リピーター客が多いのは、うどん自体がおいしいのはもちろんのこと、店長の人柄によるものが大きい。あたたかいうどんと、あたたかい人柄の店長に会いに来るお客様は今後も増えそうだ。