

報道関係者各位

2022年10月28日

海外のホテル賞を相次ぎ受賞する「白井屋ホテル」が考える
五感体験を提供するおしぼりサービスの極意とは

「おしぼり」のレンタル・企画開発などを手がけるFSX株式会社（東京都国立市、代表取締役社長：藤波克之）は、群馬県前橋市にある白井屋ホテル（白井屋ホテル株式会社、代表取締役CEO：矢村功）が提供する「おしぼりサービス」を取材したレポート記事を公開いたしました。

2020年12月に誕生した「白井屋ホテル」は、300年以上の歴史をもつ老舗旅館が前身となり、建築家・藤本壮介氏がリノベーションを手掛け、国内外の多彩なアーティストが作品提供で協演しています。現代アートと建築、グリーンが融合した、世界に類を見ないアートデスティネーションホテルとして注目を浴びています。オープン時からコロナ禍に見舞われ、サービスの在り方を考え続けたなかで、フロント・オールデイダイニング・メインダイニング・バーと、それぞれのシーンで異なるおしぼりサービスを提供している白井屋ホテルに、「おもてなしとおしぼり」についてのお話を伺いました。

【FRONT DESK】

矢村功社長

「おしぼりはお客様とホテルとのファーストコンタクトですから、ネガティブな印象にならないものを選びたい」と、ホテル開業の3か月前から現場のスタッフたちと協議を重ねてきました。様々なおしぼりや冷温庫を比較検討した結果、盛夏にはフロントのバックオフィスに『REION』を設置し、冷たいおしぼりでチェックインのお客様をお迎えしています。」



フロントデスクでのおしぼりの
おもてなしをお話くださった
代表の矢村様

【the LOUNGE/ザ・ラウンジ(オールデイダイニング)】

澤井陽子マネージャー

オペレーションの関係で使い捨てのおしぼりを選びましたが、「アートホテルとしての上質さを保てるかどうか」が決め手でした。袋を開けたときは爽やかな香りがするけれど、食事の邪魔にならないところがいいですね。以前のような接客ができなくなった歯がゆさがありますが、おしぼりとお水をお出しすることから始まるお客様とのコミュニケーションはコロナ禍でも変わりません。」



AROMA Premium シトラール
夏場はシトラールの香りを採用

【the RESTAURANT/ザ・レストラン（メインダイニング）】

児島由光ソムリエ

手を使っていただくお料理もあるので、肌触りが良く、しっかりとした厚みのおしぼりがいいと、180 匁のショコラ（ダークブラウン）のおしぼりを選びました。バックヤードに設置している『REION』ブラック L サイズは、保冷や保温のスピードが早くて温度の切り替えも簡単。容量も多くレストランにとっては非常に使いやすいです。これまで見たことのないデザイン性の高い冷温庫と、経験豊富なスタッフにも好評です。

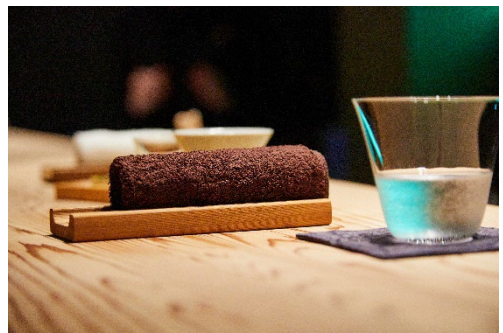


珪化木（けいかぼく）のトレーにおしぼりをのせてご提供
トータルな空間演出を支えている

【 the BAR MATCHA-TEI/ザ・バー 真茶亭】

木村堅ヘッドバーテンダー

カクテルだけでなく、照明や音楽、香りなど、あらゆる要素を厳選し、「あとはおしぼりさえ満足できれば完璧なのに」という状況の中で、レストランで出しているおしぼりのことを知りました。感触が非常に良かったので、すぐに同じおしぼりを調達してもらっています。リラックスできるように、おしぼりは季節を問わず温めて提供すると決め、その日店内で焚くナチュラルアロマをおしぼりの表面にスプレーし、特注した木製トレーに乗せてお客様の前へ。



週末だけオープンするバーでは
お客様の五感に触れるおしぼりをご提供

おしぼりは清潔なのは当たり前。そのうえで肌触りや温度にこだわって極上の体験を提供したい。たかがおしぼり、されどおしぼりです。

この続きは おしぼり冷温庫『REION（レイオン）』の

製品サイト <http://www.reion.jp/>をご覧ください。

季節やシーンに合わせて提供するおしぼりサービスは、細やかな心遣いが息づく、日本らしい「おもてなし文化」の一つです。今回の取材では、「おしぼりはお客様とのファーストコンタクト」「おしぼりからコミュニケーションが始まる」「五感に触れるおしぼり」と、多くのキーワードをいただきました。FSX では今後も、おもてなしを下支えする大切なパートナーとして貢献できるよう、おしぼりが持つ可能性を追求し、OSHIBORI 文化を世界へと発信してまいります。

本件に関するお問い合わせ

FSX 株式会社 東京都国立市泉 1-12-3 TEL:042-576-9131 FAX:042-572-3266

広報担当：唐沢 070-1379-9197 koho@fsx.co.jp

【施設概要】

店名 白井屋ホテル

所在地 群馬県前橋市本町 2-2-15

URL <https://www.shiroiya.com/>

2020年12月、群馬県前橋市に開業。アートデスティネーションとして、前橋の地域創生を掲げ、多様な分野のクリエイターと共に具現化した「まちのリビング」をめざすホテルです。300年以上の歴史ある旅館に新たな息吹を与えた建築家藤本壮介による建物、国内外のアーティストによる作品の数々、デザイナーとの協演、地元の食材を活かしたミシュラン2つ星＆「世界ベストレストラン50」の30位に選ばれたシェフ監修のこだわりの食、フィンランド式サウナ、茶室などのウェルネスの施設が、明確なビジョンをもとに地域に開かれています。暮らす人と訪れる人が集い、五感に刺激を受け、心を養い、あらたな文化がめぶく、世界にも類をみないホテルです。



白井屋ホテル 外観



馬場川の土手をイメージしたグリーンタワー



代表の矢村様には「わくわくを紡ぐ」という、今後のビジョンもお話いただきました



「肩肘張らずにリラックスしていただきたい」と話すザ・ラウンジマネージャーの澤井様



「肌触りや温度にこだわって、極上の体験をご提供したい」と話すヘッドバーテンダーの木村様



おしぼり冷温庫『REION』
季節に合わせて
おしぼりを「冷やす/温める」



ホテルの空間と同じオリジナルの香りを纏わせたおしぼり