

「どんど晴れ」のおもてなしを目指して

昨年春、NHK連続テレビ小説で、初めて岩手を舞台にした『どんど晴れ』が放送されました。番組が終了した今も、遠方の方々が足を延ばしています。「来者如帰（来る者帰るが如し）」のおもてなしにこだわる加賀美屋は、盛岡の魅力をミックスして生まれた架空の宿。観光の基本はおもてなし。実際に迎え入れる私たちにできるおもてなしとは？おもてなしのプロの二人のお話に、そのヒントを探りました。



地産地消の参考品として、米和さんに作っていただいた、岩手県産和牛のステーキマトリゾット添えマデラワインソース。

ロ、仲居さん達の努力」と林さんは話します。

おもてなしの人材育成

四季亭では高校出たての10代の女の子たちをもてなしのプロに育てています。「まず3年は辞めないで」ということ、夢を持ちましようということ、夢を言いますね」。逃げない覚悟と希望は、人の心を強くします。

その根底には「仕事は決して楽しいことばかりではない」との思いがあり、褒められることで仕事が好きになるのだと林さんは言います。褒められるには、お客様を満足させなければなりません。そこに上質のおもてなしが生まれます。

失敗は成長のチャンス

玄関でのお客さまのお迎えからがお部屋係の出番。いつも林さんが話すのは「私達は四季亭の、つなぎ温泉、盛岡、岩手の看板を背負っている」ということ。毎回異なるお客さまのおもてなしには、個人の経験と自信が影響します。当然失敗もあります。

ネット予約者のコメント評価は、即時性が強いだけに仕事を顧みる絶好の機会。褒められたことはみんな喜び、クレームはすぐに担当者呼び、どこに気付くべきだったのか振り返り、次の機会に備えます。それができたら一緒に喜ぶ。四季亭では、常にお客さまの声に耳を澄まし改善を続けています。

おもてなしでマイナスをプラスへ

「どんど晴れ」のロケ地、つなぎ温泉。その一画にある四季亭は、「あなたが夏美ちゃんだったらどうする？」と、番組のシーンを考える「どんど晴れ勉強会」を開いています。サービスと料理に定評のある宿ながら、日々勉強を重ねています。「うちは眺めも悪いしね、最初からマイナスだったの。だから必死だったのね」と女将の林晶子さんは創業当時を振り返ります。

それでも当初から旅行会社の評価はとても高く、その評価を下げたくない一心で、走り続けてきました。「評価を支えるのは、もてなしのプ



「加賀美屋さんは玄関からだったけど、うちは外から」お客様の到着を確認するスタッフがいつも気を配っています。





もてなしの気持ち、初心を忘れないように、料理長になってからつけたしノートは20冊。

右：「まあまあ寒いところようこそ」女将の笑顔がまずはおもてなし。紫根染のお着物が盛岡らしさを演出。(P2)

左：総料理長・米和直文さんを始め、スタッフそれぞれの心が一皿に生きています。



■取材協力
つなぎ温泉 四季亭
電話019-689-2021
盛岡グランドホテル
電話019-625-2111

「食」がホテルのおもてなし

盛岡グランドホテル総料理長・米和直文さんも、レストランに出て直接感想を聞くなど、お客さまの声を意識し、「どうすれば喜んでもらえるか」を常に考えています。パーティー、結婚披露宴など、特別な日に利用されるだけに、そのドラマを生かす「喜ばれる料理」に応えることがホテルのおもてなしの一つです。

米和さんは「NOと言わない料理」が信条。それは、こだわりあるお二人の結婚式の特別メニューだったり、急遽増えた一席分の料理を用意することだったりさまざまです。地元のお客さまが週に2度3度利用されるときなどに、営業からの相談にメニューを変え、営業もサービスマンも喜び、そんな料理づくりに挑戦しています。

おもてなしの基本は心

月ごとに変わるディナー、月2回変わるランチは地産地

消費メニューが中心です。三陸産の魚介類、盛岡産の野菜やフルーツ、農園指定といったこだわり食材の仕入れ基準は生産者の「熱意」。昔から生産者に会うことに積極的だった米和さんは、作り手の気持ちや伝わる食材を選んでいきます。生産者の熱意が料理人を一生懸命にさせ、いい料理が生まれるのです。

料理でも食材でも、米和さんの話は「心」が絡んできますねと水を向けると、米和さんはぼつりと口を開きました。「料理の覚書とかメニューをノートにつけているんですが、ずっと表紙に〈心〉と、書いていっているんですよ」。厨房の奥の料理長室から現れた年季の入ったそのノートには確かに〈心〉がありました。上に立つ人の、努力と志を垣間見ました。

日々の心づかいがおもてなしに

しかし林さん、米和さんからお話が出たのは、どんなにトップが意識しても、働く人すべてに、人を喜ばせるおもてなしの心を浸透させることが難しいということ。「こうすれば先輩が喜んでくれるだろうとか、普段からやってい

れば、(お客さまにも)自然に出てくる」との米和さんのお話は大きなヒントでしょう。お客様に限らず、周囲の人に喜んでもらうために、相手を敬う心づかいで行動すれば『どんと晴れ』の夏美ちゃんに負けないおもてなしができそうです。

例えば「盛岡の人は声をかけてこない」との観光客の話を聞き、林さんは「声かけ」を心がけているそうです。地図を出して悩んでいる人がいたら、「お困りですか」の一言を。おもてなしは一日にしてならず。お二人のお話を伺いながら、一人ひとりの市民がもてなしの心を行動で現すこと。これが観光の街「盛岡」づくりにつながるのではないかと改めて感じました。

取材／SANS A 企画編集委員会



山地酪農の牛乳、岩手で開発された新しいかぼちゃ「南部一郎」始め、おいしさを作る、岩手のこだわり食材。



2年目の仲居さん。あどけない笑顔ながら、立ち居振る舞いはプロ。きちんと顔を合わせて対応してくれます。