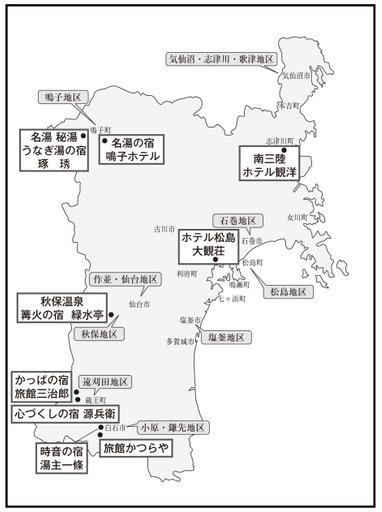
おもてなしの経営学 「実践編」

みやぎ おかみ会とは

皆様、こんにちは。実は、今日は「みやぎのおかみ」というパンフレットを持ってきました。これは、おかみの顔写真入りのパンフレットになっております。このように顔を載せるというのは、大変なことです。おかみの皆さんに、一番自分らしいと思う写真を出して欲しいとお願いしました。最初は顔を出すのなんて嫌だという人が多かったんですね。でも、やはり顔を出して責任を持ちたい、という話をいたしました。

さて、この写真を見ていただきますと、現在おかみ会の会員は約50軒でございますが、「いらっしゃいませインフォメーション」ということで、おかみ会の名前を出して、お会いする方々にパンフレットをお配りするというのが、おかみ会会長としての私の務めであります。やはり、会というものを主催するということは大変だなと思っております。私はみやぎおかみ会の2代目の会長でございます。伝承千年の宿・佐勘さんのおかみが、初代会長でございました。私が会長になった理由は、一番おかみらしくないということだったそうです。実は、私は欠席裁判で会長になりました。皆様の連想するおかみのイメージは、どのようなものでしょうか？　おかみ会が発足したのは、平成3年のころ、約20年前ですので、その当時のおかみさんといえば、綺麗な着物を着て、いらっしゃいませ、ありがとうございます、というイメージが強かったのではないでしょうか。私も、どういうわけかそのなかの会員として、一応名を連ねました。実を申しますと、私の母がこういうた。それで、あなたが表に出て行くべきよと言われました。私の実母は、後ろの方で威張っているのが大好きでした。それから、旅館のなかでは、お客様に怒られる時には、私がお客様のところに行ってお詫びをする、そういう役をやっておりました。面倒なことはあんたがやりなさいと言っていただいたおかげで、こういう会長という立場に就くことになりました。

会長になってからは、本当に大変でした。おかみ会会長として、皆さんにやきりいろいろなことを言われます。時には、それを聞いたふりをしたり、それからちょっとしょげたふりをしたり、しらんふりをしたりします。今度は、おかみ会会長として、皆さんにやって欲しいことはこれと、これだ、と指示することになるわけですが、そうすると「あんたおかしいね。わたしのことをばかにして」と先輩おかみたちからいろいろと言われることもありました。今、私は60歳を過ぎましたが、ああ、ついにシルバーの仲間入りだなと思ってちょっと残念に思っております。私は、おかみ会の存在を皆さんに知ってもらうための宣伝部隊だと思っております。また、宮城の観光を全国に広めるということも、私に課せられた使命だと思っております。



本書に登場するホテル・旅館の分布図

おかみとしての仕事

私がおかみになるまでというのは――実は学校を卒業いたしまして、私の父は大変体が弱かった。結核という病気でした。私が生まれた頃は死ぬかどうかというようなことで、特別扱いをされておりました。病気をしながらの仕事でしたので、私自身は、父から離れたくないという思いがものすごくありました。とにかく助けなければいけない。ところが私には弟が2人おりました。最初は、私は女だけ2人だったものですから、一応、家督というふうには言われておりました。やっぱり三つ子の魂いつまでもという感じですかね。それがずっと耳に残っておりまして、うちの父からは離れられない。学校を卒業して、家庭科の教員になろうと思った時期もありましたが、やはりうちに残って手伝わないといけないと思い、ずっと残ってしまいました。その結果、私の主人まで巻き込んで、うちの主人が社長になっておりますけれども、私の父は、死ぬ間際に自分の息子ではなくて私の主人を選びました。経営者としてこの器を残したいというのが、彼の願いでした。うちの仕事は父が創業者ですので、代々伝わる仕事ではありません。どうやろうと勝手だったとは思いますけど、でもこの器を残して欲しい、松島町のためにも残して欲しい、宮城県のためにも、というのが彼の意向でした。それから、社員のためにもこの器をなくしてはならない、事業を継いでいってもらえるような人ということで、私の父は、死ぬ間際、主人に「おれはお前に惚れたよ」なんて大変浮いたようなことを言っておりました。その辺は、私の弟には気の毒だったと思っておりますが、うちの弟も一緒に働いておりました。

でも、やはり宿屋というのは、ものすごい設備投資をします。

ホテルからみた松島湾

三ツ星ランチとは

今日は冬ランチというパンフレットをお持ちいたしました。宮城県の補助事業として始まった事業でございます。松島の三ツ星冬ランチということで、実を申しますと、松島は冬になりますと、まったくシーズンオフになります。お客様が夏の半分ぐらいになりますかね。しかし、冬こそ、松島の牡蠣がすごくおいしくなる季節です。それで、松島の三ツ星冬ランチということで、お料理コンテストやコンクールはどこでもやっていると思いますけど、それを実際に提供するのはものすごく大変なことなのです。料理コンテストだけのお料理を作るというのは、手をかけて一生懸命作れば綺麗にできます。だけど、それをレストランで実際に提供する際には、調理に時間もかかるし、ある程度早くお客様に食べていただかなければいけないという問題があります。お待ちいただけるのはせいぜい10分か15分ですよね。その間に出てこないとお客様はイライラなされます。これは松島三ツ星ランチという実行委員会がございまして、観光協会などが後援しております。

原価率というのをご存知ですか。このランチなのですが、原価率40％です。大変なんです。２５００円ですと１０００円くらいですかね。何でもそうですが、お料理は食材原価と人手がかかります。作る人、運ぶ人、水道光熱費、それを提供する施設の料金もかかります。そういうのを見ましても、原価率40％というのは大赤字の大盤振る舞いのお料理でございます。最初のうちはこれに参加する人はございませんでした。私もこのなかの委員に選ばれまして、そうしたら、これを宮城県に案として出して補助金をもらうというんです。こういう補助事業があるんですね。宮城県の食材を使う「食材王国みやぎ」という事業です。各自治体からいろいろな案を提案されて、そのなかから厳選して3つの事業体に１００万円か２００万円か出す、というような補助事業でございました。選んだ委員の方からちらっと話を聞いたんです。そしたら、「あんたね、松島なんて不真面目だよ。何なのこの案は。こんなものを持ってきたって。他の自治体の方がもっと一生懸命だ。だけど何で松島が選ばれるんだろうね。やっぱり日本三景だからかしら」と言われたんです。でもいいですよね。親の七光りみたいに、そうやって選んでもらえるだけの何かがあったということなのだから。だったら何かしなきゃ、というのが私の思いでした。選ばれた以上は、どうにかしなければいけない。聞いてみたら、料理コンテストというのは結構その１回限りで終わってしまうんだそうです。それを普及・定着させるということはなかなかない。だったらそれを各レストランで提供するというのはどうですか、という話になりました。おそらくコンテストの料理を、実際に提供している所はあまりないと思います。

しかし、これが年々盛んになってまいりました。なぜかというと、ものすごい食数が出るようになったのです。去年は全体で1万何千食とかになりました。ものすごい数です。1日50食とか、そういうような数で出る所もあります。おそらく私のホテルも今そのような数字になっているのではないでしょうか。

開業当初の玉屋旅館

松島の三ツ星冬ランチ　洋食グランプリ