

第一章 おもてなしをしる

「花の下影」にみる大阪のおもてなし

明尾圭造(大阪商業大学准教授)

私がこの「花の下影」に会ったのは、前職の芦屋市立美術博物館において企画展「うまいもん〜大阪画壇〜浪花いだけおれの系譜(平成21年)」を開催するにあたってです。所有されている芦屋にある廣瀬家をお訪ねし、展示にご協力を仰いだ時に遡ります。この作者は不明ですが、当時の浪花の旨いもん処を多数描いていて、普段着の浪花っ子たちが実に楽しそうに描かれています。居ながらにして、店先の賑わいや浪花っ子たちの息づかいが感じられます。

江戸時代末期、大阪においては、勤番の武士もたくさんいましたが、主役は何と言っても町人たちです。京都の朝廷、公家の文化を基に発展した街とは明らかに異なります。中之島周辺には各藩の蔵敷数が集積し、全国各地からうまいもん食をはじめとするさまざまな物資が集まってきていました。

当時から食い倒れと言われるように、食べることに對する執着心は、日本のどの地域よりも強く、その伝統は今でも引き継がれているようです。この「花の下影」も、例に漏れず、よほどの旨いもん処を眺めて、浪花の街の食文化、日常の食品、外食や甘党、評判の店などをきま細かく描写。絵には、福壽司、沢の鶴などの現存する老舗も多数記されています。

旨いもんでなく、当時、大阪には徳傳堂や漢詩サロンの混沌詩社、絢爛豪華な木村兼葎堂(酒造業)のコレクシオンなど、その経済力をもとにした町人による教養学の流れが起こっていました。木村兼葎堂をはじめ岡田米山人(米穀商)などの優れた文化人をたくさん輩出しています。珍しいものや旨いもんを文化サロンである自宅で鑑賞したり、食して、もてなし。この時代の文人たちは、身分の差をすりやと軽やかに飛び越えて、自慢の境地を愉しんでいたようです。そのご先祖さまたちに敬意を表し、彼らの生き方をひも解くことで、大阪の、関西の可能性が見えてくるように思います。

花街のおもてなし

西尾久美子(京都女子大学教授)

もてなし=以て為す

京都の花街の構造は、サービスの提供という括りで見ると、お茶屋さん、置屋さん、料理屋さん、しつらえ提供者の四つから成り立っています。それぞれは完全に独立して商売を営んでいます。その中でプロデューサーであるお茶屋さんが、その日のお客さまの好みに合わせて、ひとつのお座敷をコーディネートしていきます。

京都は、「一見(いちげん)さんお断り」で知られています。これは、敷居を高めているのではなく、質の高いサービスを提供するためのシステムなのです。お茶屋さんがお客さまに満足をしていただくお座敷をプロデュースするためには、そのお客さまのことをよく知っておく必要があります。しかし、一見さんに対してはどういうお座敷を用意していいかわかりません。相手のニーズがわからないままいい加減なサービスを提供したら、自分たちの評判が下がってしまいます。そのリスクを回避するためのシステムが、「一見さんお断り」というシステムです。あらかじめ好みを把握しているお客さまに質の高いサービスを提供しているのです。

置屋さん、料理屋さん、しつらえ提供者は、自分の領域で質の高いサービスを提供するために最善を尽くしています。

「もてなし」=「以て為す」という命題を達成するために、花街全体で丸となって動いています。

座持ち

京都には五つの花街があります。現在芸妓さんが約200人、舞妓さんが約90人います。それぞれ置屋さんに所属していて、はじめは1年ほど住み込みでさまざまなことを覚えていきます。芸だけではなく、しきたりや言葉づかい、心構えなどを自然に身につけていきます。

芸妓さんや舞妓さんは、ご存知のように美しいエンターテイナーで、会話上手、聞き上手、立ち振る舞いも上品であることが求められます。しかし、これは現在の生活環境で普通の生活をしていただけではなかなか身につかせません。そこで置屋さんの住み込み修業と宮川町の東山女子学園とで基礎を修得し、その後お姉さんたちとお座敷で身につけていきます。

芸舞妓の一番の評価は、「座持ち」にあります。単に料理を並べ、お酌をして、芸を見せるのが彼女たちの仕事ではなく、「いいお座敷をつくること」が彼女たちの仕事です。おもてなしのスペシャリストとして、お座敷の場でお客さまとお客さまのお連れをつなぎ、心を添わせます。

彼女たちは、お客さまのニーズをいち早く察し、その場の雰囲気に合わせて動くことができるという状況判断能力こそが座持ちの基本です。それが彼女たちの評価基準となり、お座敷へ呼ばれる回数もそれによって異なってきます。

島原・角屋の饗応

中川清生(角屋もてなしの文化美術館館長、公益財団法人角屋保存会理事長)

私どもの角屋(すみや)があります京都・島原の正式地名は「西新屋敷」です。官命により、寛永18年(1641)に前身にあたる六条三筋町から移され、その移転の騒動が「あたかも島原の乱の如し」と噂になったことから、「島原」と呼ばれるようになりました。

島原は、寛永18年の開設以来、公許の花街として発展してきました。よく江戸の吉原などの遊郭と同じように思われるのですが、遊郭と花街はまったく異なるものです。性業を生業とする遊郭とは違い、傾城を悲愴な目にあわせたいという事はまったくありません。

角屋をはじめとする揚屋(今の料亭)は、妓女を抱えず置屋から呼び、もっぱら歌舞音楽の遊宴や茶会、歌会、句会などをもてなしていました。凝りに凝ったしつらえや調度品、お客さまの好みや目的に応じた料理、そして、天下一品の美貌と教養を備えた太夫が座を饗します。島原の太夫は、美しいだけでなく、茶・花・番の道を極め、詩歌、俳句などにも通じていなければなりません。それで、島原では、和歌や俳諧などの文芸が盛んで、江戸中期には島原俳壇が形成されるほどの活況を呈しました。

江戸後期には、思想家・頼山陽が母親を伴って宴を催したり、女流歌人・蓮月尼が島原を褒めた歌を遺すなど、悪性にとっても楽しめる所でありました。ここが江戸の吉原と大きく異なるところです。維新以降は、立地条件の悪さのため徐々にさびれていき、往事の賑わいは戻らないもの、花街としての営業は昭和52年(1977)まで続き、京都の六花街の一つに数えられておりました。

角屋は、島原開設当初から連綿と建物・家督を維持し、江戸期の饗宴・もてなしの文化の場である揚屋建築の唯一の遺構として、昭和27年(1952)に国の重要文化財に指定されました。

揚屋は、江戸時代の書物の中で、客を「饗すを業とする也」と定義されていて、饗宴のための施設ということから、大座敷に面した広庭に必ずお茶席を配するとともに、庫裏と同規模の台所を備えていることを重要な特徴としています。献立帳によりますと、料理の内容はもちろん使った食器まで事細かに記載され、二度と同じものを出さないように工夫されています。大切なお客様への味なおもてなしといえるでしょう。

所蔵美術品では、昭和58年(1983)に蕪村筆「紅白梅図屏風」が重要文化財に指定されました。また、平成元年(1989)に財団法人角屋保存会を設立し、以来、角屋の重要文化財建造物と美術品等の保存と活用を行ってきました。平成10年度には「角屋もてなしの文化美術館」を開館し、角屋の建物自体と併せて所蔵美術品等の展示・公開を行っています。

その後、平成22年に臥龍松の庭等が京都市指定名勝に、平成24年に松の園が登録文化財建造物に指定されました。

島原開設以来370余年、もてなしの文化の場であった角屋には、当時の饗応の趣向が未だに残っています。春と秋の開館ですが、ぜひ往時のもてなし文化を覗いて、体感していただければと思います。

花のおもてなし

笹岡隆甫(筆道「未生流笹岡」家元)

禁花

彼岸花を家に飾ったら親に怒られた、などという話をときどき耳にします。かつては、彼岸花のようにいけてはならないとされる花材がありました。『生花早満斎(いけばなはやまなひ)』には「新宅の花は水をいわず心なり。赤き色は火に属するゆえに禁ず」とあり、新築の住宅への移転を祝う場合、火事に通じるような赤い花はいけてはならないと教えています。また、「尖針(とがりばり)あるものはすべて調伏(ちようぶく)の花なれば客席へいけることを禁ず」ともあります。調伏とは人を呪い殺すという意味で、薊(あざみ)のように棘のあるものを「禁花」として嫌いました。

こうした禁花の名残りで、現在でも、「見舞いの際に、すぐに萎れる花や、根つが寝付に通じる鉢植えを嫌う」「仏事の際には、四十九日までは白一色を基本とし、バラのように棘のある花を嫌う」などとする向きがあります。他にも、毒がある、悪臭を放つ、縁起が悪い名前を持つなど、嫌われる花は意外とたくさんあります。

ただ、禁花には様々な解釈があります。たとえば、前述の彼岸花は、毒を持ち、死を連想させる名前であることから禁花とされたかもしれませんが、一方で禁花を意味する曼珠沙華(まんじゆしゃげ)というめでたい別名も持つという。また柘は、新春を告ぐめでたい花の一つですが、花首からボトリと落ちることから、首切りに通じるとして嫌う向きもあります。

禁花という考え方は時代とともに薄れてきました。今ではいけばなの世界でも、棘のあるボケの枝やバラの花を好んで用いるようになり、もはや禁花は存在しないとも言われます。それでもやはり、鑑賞者の中にユリの香りが苦手な人がいることを知りつつその花をいける、などという行為は好ましくありません。私はユリの芳香は好きですが、それでも飲食店の狭い室内では香りが強すぎると感じることもあります。

鑑賞者の気分を害することがないか、相手の立場に身をおいて考える心配りが、現代における禁花の意味なのかもしれません。

もてなし、しつらえる総合芸術・茶の湯

谷 晃(野村美術館館長)

“禪”と“和歌の思想”からなる茶の湯

飲料としてのお茶は、心を落ち着かせ、ほっとさせる効果があるとされています。また、茶の効果としては、湯きを癒す、覚醒効果、鎮静効果、健康的に良いとされています。

また茶の湯は、飲料としてのお茶を一定の作法で点てて、それを一茶の道具で飲むのもので、一般的に堅苦しいものと考えがちです。しかし実際は、生きていくための作法や考え方、宗教・茶道具や茶室に置かれた美術品など、幅広い知識や感性が必要とされるとも奥深い総合芸術です。そして、茶の湯を形成するのは、“禪”と“和歌の思想”です。

私は、京都大学の心茶会で茶の湯に出会いました。この心茶会を指導していたのは久松真一先生という宗教学者で、悟りを開いた方です。ですから、心茶会では、お茶を点てる前に座禅をし、茶の湯というのは、“在家禪”であると考えていました。

むしろ禪の考え方が茶の湯の根本にあると言ってもいいでしょう。人は、茶室の静かな空間で茶を点てることに集中することで心が落ち着き、自分自身を見直すことができます。

また、茶会では、用意されたすべてのものに意味があり、お茶を点てるための道具から、床の間にかける掛け物、茶室に飾る花など、すべてについて考えて客を迎えます。そのため、亭主は道具や美術品についての広い知識も必要ですし、美的感覚も研ぎ澄まされていなければいけません。そのため茶の湯は日本の生活文化全てを含んだ総合芸術と言われているのです。

「一座建立」「一期一会」のおもてなし

その茶の湯を大成したのは、千利休と言われていますが、佗び茶の祖とされる珠光、その弟子である武野紹鷗さらには千利休への流れは、利休の神格化のかけで見落とされがちです。

茶の湯には、一座ができることを意味する「一座建立」という言葉があります。もてなしの亭主と、もてなされる側の客との一体感を表し、一服のお茶のために一座建立はさまざまな趣向工夫をこらして、道具を組み合わせて、心を尽くしたお点前でおもてなしする。亭主と客が一服のお茶を介して「一期一会」を味わう。つまり人との出会いを一生に一度のものと思い、相手に対し最善を尽くしながらお茶を点てる。そのために、主客ともに美意識を研ぎすます修養を行わなければなりません。

茶の湯は堅苦しいだけのものと決めつけず、自分の心の修養と美意識を磨くものとして、親しんでいただきたいです。また、先人たちが築き、磨いてきた日本の総合芸術・茶の湯を、少しでも多くの方が知り、触れて、深めていただけたらうれしいです。

日本酒でおもてなし

橋爪紳也(大阪府立大学教授・橋爪紳也事務所)

國酒と國酒

「国旗」「国家」と同様に、「國酒」という言葉があるのを御存知だろうか。日本再生をめざす国家戦略のひとつに、「國酒を楽しもう」というプロジェクトがある。英語では「ENJOY JAPANESE KOKUSHU」と表記する。ただし「國酒」と新字体ではなく、あくまで「國酒」と旧字体で書くのが正確なのだそうだ。

そもそもは大平元総理が、官邸や政府が関わるレセプションやパーティーの際、ワインやシャンペンなどの洋酒ではなく、「國酒」をふるまい、「國酒」で乾杯をしようと呼びかけられたことに由来するのだそうだ。以後、歴代総理がこの方針を継承されてきたそう。近年では日本酒だけではなく、焼酎、泡盛などの酒類も「國酒」に含むという。

國酒を世界へ

「國酒」を世界の市場でアピールし、輸出促進をはかるべく、国家戦略担当大臣の要請のもとに「JAPANESE KOKUSHU」プロジェクトがすすめられた。アイデアをだしたのは、野田政権で国家戦略担当大臣を務められた古川元久代議士である。当時、大臣からの要請文に、次のような一節がある。

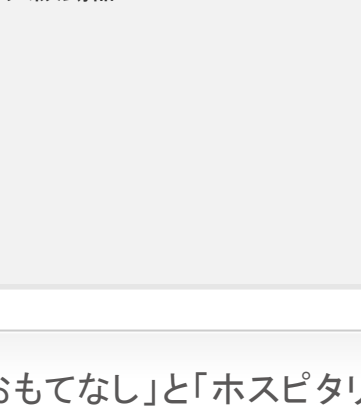
「日本酒・焼酎は、『國酒』として、日本の気候風土、日本人の忍耐強さ・丁寧さを象徴した。いわば『日本らしさの結晶』であるとともに、地域活性化や外国人観光客の集客という観点からも重要であるほか、各国料理との相性の良さも認識されるようになっております。」

わが国の酒文化が「日本らしさの結晶」であるという認識は、誰もか納得できるのではないかと。ただ、和食が各国で愛飲されているほどには、日本の酒は国際化しているとは思えない。

省庁を横断した政府のプロジェクトでは、國酒等の輸出拡大、日本の伝統と文化を踏まえた国際的な國酒の認知度向上、地域の活性化への貢献という三項を基本的な方針として掲げている。

より具体的な施策としては、在外公館におけるレセプションや国際会議等における日本酒や焼酎の活用促進、基本的な情報・産地・味・香りについて、「國酒」で乾杯をしようと呼びかけ、政府間で表示方法を検討、政府間の輸入規制の撤廃・緩和に向けた働きかけ、海外市場における販路拡大、國酒についての正しい理解の促進、酒蔵ツーリズムの創出による地域活性化などが盛り込まれている。

関西においても、関西独自の酒文化を基礎に、関西の名酒で外国からのお客をもてなすことから始めたい。



大阪銘器

「宮中ではお酒のことを『お鋤(すず)』と言っている。」(1983年12月18日号 週刊サンケイ、杉村昌雄「拝診記」第五回)とあります。このお酒はもちろん日本酒のことです。これは、お酒が鋤製の鍬子で磨かれたためで、現在、大阪浪華鋤器は経済産業大臣指定伝統的工芸品に指定されています。日本酒と鋤器の魅力について、大阪で鋤器の制作に携わる中村百合恵さんはこう語ります。「鋤器が、一番よくつかわれたのが鍬鍬(ちりり)や徳利といった酒器だったと思われます。昔の人の知恵だと思うのですが、金属には水をイオン化する性質があるので、鋤の器に入れておくとお酒が非常にまったりとしておいしくなります。また、当時は冷酒よりはお燗をすることが多かったことから、燗上がり早いということでも使われたのでしょう。」

「おもてなし」と「ホスピタリティ(hospitality)」

住木俊之(大阪観光大学教授)

「おもてなし」の解釈は、多様である。「おもてなし」を「ホスピタリティ(hospitality)」と捉える考え方もあるが、「ホスピタリティ」の解釈もまた多様である。

日本においては、「ホスピタリティ」とは、対等な関係において自己の利益を求めない志向や行動、あるいは、協働的な相互作用関係において生み出される存在であると捉えると共に、「サービス」とは、利害が相互に影響し合う関係において見返りを求める志向や行動、あるいは、従属性のある上下関係において提供される存在と捉える者が少なくない。「ホスピタリティ」は“マニュアルを超えている”のに対して、「サービス」は“マニュアルに基づいている”と表現されることもある。

欧米などにおいては、「ホスピタリティ」を宗教的な言葉として用いることがある一方で、ホテルやレストランといった主に人が接客する産業を「ホスピタリティ産業(hospitality industry)」、ホテルやレストランなどの経営を「ホスピタリティ・マネジメント(hospitality management)」と表現することが定着している。

欧米などにおけるマーケティング研究では、主に人が提供する優れた「サービス」は、顧客とサービス提供者の協働的な相互作用関係において生産され、同時に消費されると解釈されることがある。日本の「おもてなし」は、世界において通用すると評価される一方で、日本は、「おもてなし」を広い範囲において安定して行う仕組みを作ること、そこから適正な利益を獲得することが得意ではないと評価されることも少なくない。他の国と比較して、英語などの外国語の対応に弱みがあると指摘されることもある。

おもてなしの本質

北川 央(大阪城天守閣館長)

私は、「おもてなし」というものの本質は、相手が望み、期待するものを、大仰ではなく、さりげなく提示・提供することだと思っています。

そして、巡礼者への「接待」が、結果的には功德という形で自分に返ってくるのを願って行なわれたように、「おもてなし」は決して無欲でなされるものではなく、自分への見返りを期待した行為であると考えています。

そうした観点から外国人観光客への「おもてなし」を考えると、彼らが日本にやって来て、期待するもの、望むもの、やはり日本の特色のあるもの、すなわち日本の伝統や、日本独自に育れていることですから、それを上手に提示できれば、多くの外国人観光客が足を運ぶのを金銭を落とすだけでなく、経済的にも潤うというようになります。これが外国人観光客に対する「おもてなし」ではないでしょうか。

そういう意味で、関西は日本の歴史・文化・伝統が、他のどこよりもぎっしり詰まった地域ですから、圧倒的なアドバンテージがあると思っています。

日本人の観光客も、いずれの時代においてもこの国の歴史の重要な部分を担ってきた関西の歴史や文化財にはたいへん大きな魅力を感じているわけですから、そうしたものを全面的に打ち出していくことが、今、関西に求められているのではないかと思われます。もちろん「全面的」とはいうものの、「さりげなく」が重要です。たとえば、高野山に参拝し、高野山の宿坊で泊まった際に、宿坊寺院で極上のフランス料理を出されても、せっかくの雰囲気や台無しで、何もありがたくありません。やはり、高野山の宿坊には、高野山らしい精進料理がいちばん似合います。宿坊では精進料理を「さりげなく」、ごくあたり前に出してくれるのが、いちばん良いのです。

禅食事

この「らしさ」は高野山に限らず、どこについても言えることで、京都には京都の、大阪には大阪の、奈良には奈良の、神戸には神戸の「らしさ」があります。そして、関西の各地域にそれぞれの「らしさ」があるわけですから、それぞれの地域が特色ある歴史・文化・伝統を踏まえてトータル・コーディネートされたら、関西はほんとうにすばらしいエリアになると思います。そしてそれは、日本人にとっても、外国人観光客にとっても、最高の「おもてなし」になるはずなんです。そのためにも、それぞれの地域が自らの地域の歴史・文化・伝統をきちんと学んで認識し、特色ある個性を確立することが必要になってきます。

京都は既に江戸時代から京都の町人自身が「京都」というブランド価値を自覚し、意図的に「憧れの京都」を演出してきました。一方で大阪の方はどうでしょうか。長い間、わが国の最先端の文化を発信する都市であったがゆえに、大阪という都市が持つ、すばらしい伝統や歴史・文化を、これまではあまりにも軽視し過ぎたのではないのでしょうか。

これまでで印象に残った、感銘を受けたおもてなしについて、有識者のみなさまからいただいたコメントをご紹介します。

井上満郎(京都市歴史資料館長、京都産業大学名誉教授)

講演で出かけた韓国でのことですが、お茶の専門店に連れて行っていただいたことです。日本茶のようなものですが、風合いがやはり異なり、大味な韓国と思っていた味覚認識がいつ頃に吹っ飛びました。これだ、という押し付けでなく、静かに韓国のことを知らしめてくれたこのおもてなしは嬉しかったです。

上田正昭(京都大学名誉教授)

大徳寺派の宗務総長を2期つとめられた立花大亀大僧正が、新しくお茶室を設けられた時にお招きをうけたおりです。形式的なお茶の作法にとらわれず、あれやこれやと自由自在に茶会話を楽しみました。形のもてなしでなく、心のもてなしとは、こういうことかと深い感銘をうけました。まことのお茶のもてなしとは、客の求めるままに会話することだと教えられました。

角野幸博(関西学院大学教授)

兵庫県丹波地域のある町のまちづくりに、学生と一緒にお手伝いをしています。すれ違う高校生が、ごく普通に「こんにちは」と挨拶してくれることに、学生たちは感動します。恥ずかしがり方の違いが、おもてなし文化の違いに影響します。もちろん高校生たちは、それがおもてなしとは意識していません。

久保正敏(国立民族学博物館教授)

お接待文化と言え、すぐに四国遍路を思い出すが、それだけではなく、江戸時代から各地の巡礼路や参詣路、例えば伊勢参り街道筋でも、湯茶の接待や宿泊所の提供のほか、道の清掃や夜間照明の灯籠なども、地域住民が巡礼者に示すおもてなしであった。

私が少しだけ参加したことのあるサンチャゴ巡礼路の途上でも、スペイン・ナバラ地方にあるワイナリー、ボデガス・イラチェ社は無料でワインを振る舞う「ワインの泉」を設置しており、巡礼者たちは、水栓をひねって出てくるワインで持参の水筒を満たしていた。

また、国立民族学博物館所蔵の1960年代の東南アジア民族学調査団の写真資料を見ると、ラオスやベトナムの村では、街道に面した民家の軒先の台の上に井戸水が入った素焼きのカメと柄杓が置かれていて、旅人は自由に飲むことができた。カメが素焼きである点がミソで、にじみ出る水が蒸発する際の気化熱で水が冷やされるのだ。かように、旅する者への敬意、喜捨の表現は、世界中で共通するようだ。

紅 萬子(女優)

高級旅館やホテルなどでは“おもてなし”はありますが、サービスと感じます。おもてなしは、さり気ない気遣い。初対面の人に出会った時に現れる事ではないでしょうか。今まで使った事のない言葉がブームになり嬉しいですね。

高島幸次(大阪大学招聘教授・追手門学院大学客員教授)

仕事柄(日本史研究者)、旧家を訪ねる機会が少なくない。まずは、客間に通されて亭主に史料の閲覧をお願いすることになる。多くの場合は初対面なのだから、亭主は客人の品定めをするように様々な話題をくゆらせる。会話が途絶えたとき、客人に助け舟を出してくれるのが床の間の掛け軸だ。それは、癖の強い判読不能の墨蹟が有難い。古文書を学ぶ私にも読めないものが理想だ。そこで、話しの接ぎ穂を求めて、私は亭主にその読みを訊く。亭主は待ってましたとばかりに、かねて仕込みの蘊蓄を傾ける。そこから再び会話が弾み、史料閲覧の許可もいただける。

このような経験を重ねて教えられたのは、亭主から客人への話題提供だけではなく、客人から亭主への話題を誘発する仕掛けもおもてなしだということ。自身からの一方的なペクトルだけではなく、相手からのペクトルを発しやすくように準備することも、奥ゆかしいおもてなしなのだ。

寺田 操(詩人・コラムニスト)

どこの社寺でも境内に清涼飲料水の販売機を設置していて、咽喉がかわけば、お茶やコーヒーなどを求めることができますが、休憩所などで、ふるまわれる(接待)一杯のお茶にまさるものはありません。小銭の持ち合わせがないこともありましよう。野宿する人もいるでしょう。一杯のお茶を休憩所で座ってゆりりとしたいただけるのはありがたいこと。手を清め、柄杓で飲む「聖水」もありがたいことには変わりませんが、茶葉を炊きだしたお茶は格別の味わいがあります。

西本 榊枝(旅行作家)

いわゆる「おもてなし」(=迎える方が意識して迎える…という行為)は仕事柄、たくさんしていただくのですが、これこそ「おもてなし」の原点だろうな、と思ったことを記します。夏休みに若狭の海辺の民宿に行ったとき、アルバイトの女子高校生がニコニコしながら言っていました。「今日は私は何回、お客さんから『ありがとう』と言ってもらえるかな…」と。お客さまに気持ちよく過ごしてもらいたい、喜んでいただきたい。それを自分が確認できるのはお客さまの「ありがとう」という一言だというこの女子高校生。細やかな心配り…。それが感じられたとき、客は自然に「ありがとう」を発する…。「おもてなし」の原点だと思いました。

堀江珠喜(大阪府立大学教授)

逆説的だが、「おもてなし」という意識なしに自然体の心遣いで相手に喜ばれるのが、本当の「おもてなし」ではないだろうか。サービス・飲食業者の「おもてなし」は、所詮、「金銭目的」だが、最上の環境で育った「お嬢様」の接客作法が最高と考える。

私が子ども時代に教えていただいたピアノの先生は、元御令嬢。自宅に設けられた優雅なレッスン場では、美味しい紅茶と菓子と、先生の笑顔でもてなしてくださいました。ただし我々生徒は(当然のことだが)靴の脱ぎ方、御辞儀の仕方、紅茶のいただき方などがマナーに叶っていなければ注意された。先生の座り方を見れば、こちらも小さなレディとして足を揃えることになる。このレッスン場で学んだのはピアノだけではない。極上のおもてなしを受けようとする者には、礼儀正しさが求められる。—これは世界中の一流ホテル、レストラン、豪華クルーズ船などにも当たり前なことなのだが、つくづく元御令嬢先生の「おもてなし」教育に感謝する。

難波りんご(阿倍野研究家)

外国人が日本に来て驚くことがたくさんあるというが、中でも注目されてるのが日本のトイレ。保温便座、温水洗浄・自動的に開くフタ、音が出るなど多彩な機能に、日本はこれほど最先端技術のある国なのかと驚くという。改めて見直すと、トイレトペーパーの設置、持ち物を掛けるフック、子ども専用トイレ、さらには化粧室つきトイレなどには至れり尽くせりの配慮が感じられる。最近、大阪の地下鉄ではトイレが次々と改装されているが、かなり評判がいい。駅によっては絵が飾られ、観葉植物が置かれてるのに感動するほど。そこで提案。「大阪のトイレは世界一!」で知られるように、トイレ改革に取り組んでほしい。進化する日本のトイレは外国人にとって、最高のおもてなしになっている。今後は、さらに工夫を加え、面白トイレや芸術的トイレ、不思議トイレなど、一度は行ってみたいくなる驚き・感動のトイレを大阪の観光地に設置してほしい。トイレコンテストも企画する。まずは大阪の観光地数か所に設置。スタンプラリーですべて回れば、記念品に大阪名所をプリントしたトイレトペーパーをプレゼントするなど、いかが?

進化する日本のトイレ文化を大阪から発信することで、日本の技術力、大阪の芸術性・ユニーク性をPRし、大阪がトイレ観光で賑わうと楽しい。自宅に人を招く時、まずはトイレを掃除する。世界中からの観光客をもてなすためにトイレ革命に取り組んでいただくと、大阪もさらに盛り上がると思う。

第三章 おもてなしをおもう

おもてなしは、今後どうあるべきか、特に関西でどう発展させていくか、おもてなしに関するさまざまな思いについて有識者のみなさまからいただいたコメントをご紹介します。

あんがいおまる(演出家)

実はわたし、わざわざ「おもてなし」と言わなければならないのは好きではありません。たとえば、「シルバーシート」をつくるみたいで。これは、人として、おたがいの中に、言葉ではなく自然にあるように思えるからです。

武部好伸(エッセイスト・作家)

関西に限りませんが、「おもてなし」の基盤となる道徳心、礼節に欠いている人が目立ってきているのがとても気がかりです。電車の中で、お年寄りや体の不自由な人が立っているのに、席を立とうとしない若者もいます。席を譲るのが恥ずかしいのでしょうか。本当に情けない光景です。自分のことしか考えていない。将来、日本人の「おもてなし」についてはいささか不安を抱いています。関西が口火を切って、学校と家庭で道徳心を高めてほしいものです。

玉城一枝(大学非常勤講師)

レストランで冷製の料理や熱々の料理を出す際に、それぞれに応じた温度の器で供されるとちょっと幸せな気持ちになれる。高級レストランだと当然のサービスかと思ってしまうが、カジュアルな店でこんな心遣いにあうとそのひと手間に値段以上のおもてなしの心を感じてうれしくなる。おもてなしは表面に現れているものとは限らないと思う。気に入ったものを購入して、最初は気づかなくてもふとしたはずみに職人の頑固なこだわりや奥深い技に心意気を感じることができれば、それは豊かな心のおもてなしである。

福島秀行(武庫川女子大学教授)

「おもてなし」も度が過ぎれば、余計なお世話になる。その兼ね合いが難しい。私のような関東人から見ると、関西人は少々行き過ぎではと思うことも多い。やはり自覚は大事である。

<あれもこれもおもてなし>

普段気付かないこんなこともおもてなしの一例ではないでしょうか。有識者のみなさまからいただいたいろいろなおもてなしをご紹介します。

手ぶらで観光、京都の気配り

逢坂御堂(日本旅のペンクラブ)

最近の旅では、手荷物は宅配便でホテルへ先送りするとか、帰りには旅先から土産物を自宅へ送るなど、手ぶら観光が増えた。京都では「あるいてこそ京都」と、キャンペーン期間中は料金を下げるなど、手ぶら観光に力を入れている。京都駅へ着けば、手荷物は預けて市内観光に。夕方、宿へ入れば荷物は届けられている(例:750~900円 2013/10現在)。翌日の宿を代わる場合にも、市内宿舎間での託送もできる(例:650円 2013/10現在)。それぞれ、預ける時間に制約はあるものの、その後の行動半径が広がるのは大助かり。このサービス、数社の取り扱いがあるが、受付場所や時間、取扱い宿舎などを事前にHPで確認するのがいい。

大阪マラソン

武部好伸(エッセイスト・作家)

昨今、市民マラソン大会はどこも盛況です。ランナー歴3年、レースもまだ4回(うちフルマラソンは2回)しか出場していないぼくが言うのも何ですが、大阪マラソンの「おもてなし」はかなりレベルが高いのではないかと思います。第2回大会(2012年)に出場しました。ボランティアやスタッフの対応は申し分なかったです。それにも増して、沿道の人たちの温かい声援が何にも増してうれしかった。

とくに通天閣を過ぎた辺りから、住民だけでなく、近隣の幼稚園、小中学校の子どもたちの姿が目立ち、「がんばって!」とみな大声をかけながら、ランナーとタッチ。その度にぼくのテンションは高まるばかり。「ビール飲んでいくか!」と缶ビールを差し出されたり、デキ上がった(ほろ酔いの)おっちゃんから握手を求められ、手が日本酒でベタベタになったり。マラソン大会でこんな面白い経験ができるなんて思ってもみなかった。これも立派な「おもてなし」だと思っています。

レース後、宮城県から参加したランナーが言っていました。「今まで数多くのレースに出ましたが、大阪は最高。とにかく温かい。これほど気分よく走れたのは初めてです」。

オマケのおもてなし

古山喜章(経営コンサルタント)

今のような値引きクーポンなどがなかった頃、オマケというおもてなしがありました。

特に関西では日常的に使われていたように思います。たこ焼きを買ったときの、鉄板に残っている端数のオマケ。ビデオデッキを買うときの、ビデオテープのオマケ。うどん屋での、ネギ大盛りのオマケ。そのものずばり、値引きのオマケ。もっと言えば、グリコのオマケなどは、大阪オマケ文化の代表選手かもしれません。オマケの駆け引きでのコミュニケーションが、売る側・買う側、お互いのおもてなしを引き出していたように感じます。今のような電子クーポンより、味がありましたね。

すみれの花は永遠に枯れず

逢坂御堂(日本旅のペンクラブ)

今年100周年を迎えた宝塚歌劇、その主題歌「すみれの花咲く頃」は1930年頃ヒットした。いまも、「阪急」のイメージを表すメロディーとして関西では誰もが知っている。毎朝10時に聞けるのが阪急百貨店の開店時で、阪急沿線のお客への「おもてなし」にはふさわしい。現在使われているのは昭和48年頃に制作されたものがいまだにそのまま使われていて、当時の宣伝課長はクラシック通で、録音は東京で行うほどの凝りようだった。それから40年を越えてもこの花は枯れず。