



おもてなしの未来

第5回

ドイツ編(上)

黒い森と料理宿

世界は今、大きな変革の波にさらされている。そのうねりの中で企業やNPOなどの組織が、多様なステークホルダーと望ましい関係を築くため「おもてなしの心」はどう生かせるのか。すぐそこに迫る、未来社会でのおもてなし。そのあるべき姿を探る。

Text = 千葉 望
Photo = 勝尾 仁
Illustration = 石川ともし

これまで本誌では日本的な「おもてなし」の源流と未来を捉えようと、さまざまな事例を多角的に検証してきた。その中には長い伝統が育んできた「おもてなし」のすばらしさと、現代のマニュアル化に毒された表面的なもてなしの問題点の、双方が浮かび上がってきた。

一方気になるのは、メディアなどでの取り上げられ方が、「日本のもてなしは優れている」という、単純な図式に寄りかかる傾向が見られることだ。

日本中どこへ行っても、似たようなサービス、似たような料理を提供する「高級旅館」が多いのは、単純な図式に乗り、消費者の要求を読み違えてきたことが原因ではないだろうか。「日本のもてなし」を無批判に消費しているだけでは、現代にふさわしく、未来にも通用していく「おもてなし」には、いつまでたってもたどり着けないように感じる。

そこで今回本誌は、ドイツにおけるもてなしの現状を探ろうと、現地取材に飛んだ。行き先は、南ドイツのフランス国境に近い、黒い森(シュヴァルツヴァルト)地方を中心とした地域だ。「なぜもてなしの取材をドイツで?」と思う読者がいるかもしれない。ドイツと聞けば美しい町並みや豊かな自然、大河のほとりにそびえる古城、バッハやベートーヴェン、ブラームスなどの音楽などは思い浮かぶ。だが、こと「美食」の面では近隣のフランスやイタリア

などに水をあけられている国というイメージを持つ人が多いだろう。ところが近年この地域は、独自の文化や産物を大切に「地産地消」の美食を提供することで、ドイツ国外からもたくさんの観光客を引きつけているという。

このような動きに注目してきた人物が日本にもいる。「おもてなしの源流」第3回に登場した大分県湯布院、「亀の井別荘」経営者の中谷健太郎氏は、「亀の井別荘」をどのような旅館にしていくか考えた際、ドイツのガストホーフ(料理宿)を参考にした。大きな宿である必要はない。地域に根ざした美食と接客を追求することで、ほかにはないもてなし空間を作りたい——「亀の井別荘」では、かつて神社のあった土地に立つ広い母屋に、少数の離れの客室、大分周辺の農作物や畜産物、魚介類を生かした数々の料理、一部屋に2人ずつ付く部屋係による接客、そして温泉など、くつろぎの場作りを力を入れてきた。

もう非日常を求める時代ではない。「亀の井別荘」は「あらまほしき日常」を提供したい——。ドイツの料理宿には、それらがあったということだろう。

観光の目玉がなかったから
独自の発展を模索した

ドイツは日本のような中央集権型で一極集中の大都市を持つ国と違い、

湯布院の名旅館が手本にした 地域に根ざした美食と接客とは

州ごとに中心都市が存在する、地方分権型の国だ。それぞれの地域が特徴を生かした、バランスのとれた発展を模索してきた。歴史的な景観の保全やエコロジーに対する国民の徹底ぶりも日本の比ではない。

黒い森のある地区を統括する観光局の担当者に取材すると、「この地域は観光の目玉がなかったから、独自の発展を模索する必要があった」

と、語った。バイエルン地方なら、「ノイシュヴァンシュタイン城」などの美しい古城とミュンヘンを組み合わせた観光コースを設定できる。バイロイトならワーグナーのオペラを楽しむ「バイロイト音楽祭」が目玉になるだろうし、ベルリンもまた芸術の都である。バルト海に面した旧ハンザ同盟都市も魅力的だ。だが、ドイツ南西部はバーデンバーデンなどの保養地が多少知られてはいるが、若い世代やファミリーを引きつける魅力には乏しかった。

あるものといえば、ファミリーの山歩きにふさわしい深い森やなだらかな丘陵地、温暖な気候がもたらす豊富な農作物、近年人気上昇中のワインや酪農生産品。地産地消の主役となる材料には事欠かない。

ハイキング先にシェフが出張
現地で料理を供する工夫も

ないものねだりをしてほかの地域の真似をするのではなく、そこにし

かない魅力を創造することが、この地域の観光産業強化の出発点だった。清潔で居心地のよい部屋を、料理やサービスのランクに応じた適正な価格で提供できれば、観光客は集まってくるはず。この目論見は当たった。

何日か連泊できる手ごろな価格帯の宿にはファミリーが訪れ、ミシュランの星がつくような料理宿には、たとえほかに観光する場所などなく

てもリピーターがやってくる。家族でハイキングに出かけた先にシェフが同行し、現地でおいしい料理を提供する新サービスなども工夫された。地域ぐるみで観光施設の質を上げるため、教育や啓発活動も盛んだ。

湯布院の名旅館が手本にし、観光資源にもなっている「ドイツ流おもてなし」。その実態をいくつかの料理宿を訪ね、探ってみよう。



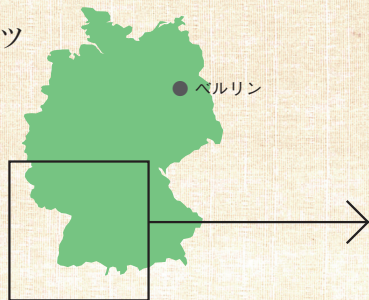
上：キッチンで腕をふるうホテル・タールミュレのゲートベルト・ファラート氏。詳細は次ページ以降。
下：地元の素材を生かした料理。



レストランの飾りつけは、ファラート夫人が手がける。

Bundesrepublik Deutschland

ドイツ



フランクフルトからアウトバーンを南へ約160キロ走り、黒い森の山地へ少し上ったあたりに、「ドイツで一番美しい村」にも選ばれた、ザースバッハヴァルデンという小さな村がある。目指す「ホテル・タールミュレ」はファラート家が代々経営する宿で、ミシュランの一ツ星を獲得したほど料理に定評がある。

一見、山小屋風で、内部のしつらえも客を緊張させるほどの高級感はないが、清潔で手入れが行き届いた建物内部や庭が印象的である。広い庭の手入れを指揮するのはオーナーシェフ、グートベルト・ファラート氏の父。レストランを含む宿の飾りつけは、ファラート夫人が担当している。テーブルには近くで摘んだ花が生けられ、間接照明の中で温かな雰囲気をかもし出していた。

近くの小川のクレソンを春の生命力感じるスープに

一方、ファラート氏が提供する料理は一級品である。できるだけ近隣

でとれる材料を使った地産地消の料理で、日本人が「ドイツ料理」と聞いて連想するこってりした料理とはイメージが異なる。たとえば「クレソンのスープ」は近くの小川にそって育ち始めたクレソンを使っている(取材は3月上旬から中旬)。日本の山菜と同じように、春の生命力をいっばいに含んだ風味と色合い。川カマスの団子にも、近隣の川でとれるザリガニのソースが添えられている。

オーナーシェフのファラート氏は、「これがドイツのやり方、というもてなしはありません。一般的なドイツのイメージは、プロシアの伝統を受け継ぐベルリン的なものをさすことが多いように思いますが、ここはアレマン文化圏。かつてアレマン族が支配した地域です。私はそんな地元の歴史と文化に密着したバーデン地方の郷土料理を基本とした、ファラート流の料理にこだわっています。

もうひとつ大切にしているのは、『やりすぎないこと』。レストランのサービス担当者も特別に訓練するわけではなく、自然なもてなしをしたいと考えています。お客様を王様として扱うホテルもありますが、私はへりくだりすぎず、自然にくつろいでいただくことを重視しています」

と語った。ザースバッハヴァルデンはたしかに美しい村だが、目玉となる観光資源があるわけではない。だが、美しい自然とブドウ畑に囲まれた村内をゆっくり散策したり、本を読んだり、夕暮れ時にワイングラスを傾けたりするには最適な場所だ。そこに気取らないもてなしと一級品の料理が加わる。「亀の井別荘」の中谷氏がいう「あらまほしき日常」のモデルがひとつ、ここにあった。

南ドイツは酪農が盛んだ。ローゼンベルクもそんな酪農地帯にある村である。そのはずれに、「ラントガ

大切なのは「やりすぎないこと」 自然にくつろいでもらうことを重視

「ラントガストホーフ・アードラー」はあった。かつては郵便馬車が止まったという農家風の建物は、大木が目印。だが、中に入ると素朴ながら色使いなどにセンスを感じさせる内装に驚かされる。客室はコンパクトかつ清潔で、必要なものは過不足なく整っている。

アードラーは非常に洗練された創作料理という、強力な武器を備えている。料理目当てに60キロ離れたシュトゥットガルト、100キロ近くあるフランクフルトからも、たくさんのリピーターが訪れるという。

レストランには建物の外観と違い、ポップな内装が施されている。伝統的なドイツの建築と、現代風の内装。ここが新しい料理を提供する場であることが、内装でさりげなく主張されている。テーブルについている客がみなおしゃれをしていることも印象的だった。

前菜やスープのほかに2種類の魚料理、2種類の肉料理、3種類のデザートが付くコース料理は、日本人の胃には少し多すぎるが、料理はすべてモダンなデザインの器に美しく盛り付けられ、もちろん、とてもおいしい。

ここには料理に加えてもうひとつ、もてなしの「核」が存在する。現在5代目の経営者として、またミシュランの星を持つシェフとして腕をふるうヨーゼフ・アードラー氏の、マリー・ルイーゼ夫人が、レストランの「マダム」としてもてなしに心を配っていることだ。欧米の家族経営

のレストランでは、マダムの力量がもてなしを左右することが多い。

客席に溶け込むマダム 気軽に客と会話を楽しむ

控えめながらファッショナブルな服に身を包んだマダムは、親しい客のテーブルにつき、その場に溶け込んでいた。日本のサービスでは、ホストとゲストの間にきっちり線を引こうとすることが多いが、ここでは気軽に客と会話を楽しむこと自体がもてなしとなるのだ。

翌日、朝食の席でマダムに話を聞いた。朝食は豊富な野菜や果物、手

作りのジャム、地元のチーズやハム、ベーコン、手作りヨーグルトなどの酪農製品、焼きたてのパンに絞ったジュース、香り高いコーヒーが並ぶ。ドイツのホテルの基本的朝食だが、一品一品の水準が非常に高い。マダムは、

「私たちは決して非日常を提供しているわけではありません。日常の喜びを提供することを心がけています」

と自信を持って語った。サービス担当者は女性ばかり。白いシャツ、黒いパンツ、黒のエプロンというきりりとした姿で、てきぱきと料理をサーブする。彼女たちは熟練の配膳係というだけでなく、ソムリエ並み



ラントガストホーフ・アードラーの料理。器、盛り付けも美しい



ラントガストホーフ・アードラーのレストラン。ポップな内装が印象的

店の看板には金色の熊の像



左：ツーム・ローテンバーレンを
経営するエシュガー夫妻
右：最新設備も導入している客室

の知識を持ってワインを選び、語ってくれる。美食はもちろんだが、プロフェッショナルが日常の喜びを提供してくれるところに、アードラーの真髄があるといえるだろう。

創業は1311年にさかのぼる
最も古いホテルの一つ

環境都市として日本でも話題になっているフライブルク。フライブルク大学と大聖堂が町の核を形成する、知性を感じさせる都市であり、緑の党議員が市長を務め、環境保護と町の発展を両立させる試みが続いている。中世の古い町並みが美しい。「ツーム・ローテンバーレン（赤い熊）」は、建物の土台が1120年にできたという意味で、ドイツで最も古いホテルのひとつといわれ、1311年から料

理宿としての歴史を刻んできた。経営者は何度も入れ替わっており、現在の経営者であるエシュガー夫妻も数年前にホテルの権利を買取った。

風格のある外観とは違い、部屋の内部は水回りなどに最新の設備を取り入れ、用意された石鹸・シャンプーなども自然派の高級品。こういうホテルに好んで泊まる客が何を求めるか、考え抜いた結果と思われる。

一方、レストランの内装はこの地方の伝統を生かした素朴なもので、宿のシンボルでもある熊をあちらこちらにあしらってある。提供されるのは郷土料理と地ワインが中心。ここでも地産地消が徹底されているのだ。取材に応じたヴォルフ・エシュガー氏は、数年前までアメリカの大手企業のヨーロッパ法人でトップを務めていたが、このホテルの経営に

携わりたいと転身した。

「お客様にはホテルの歴史を感じていただきたいと願っています。私はマネジャーではなく、宿屋のおやじ。ここに来られるお客様全員と会話し、交流することを心がけています。その中でお客様が何を求めているかを察するのです。ただし、普通のゲストホープ（料理宿）であることに満足しているわけではありません。常にお客様の新しい要求を汲み取って進歩していく場でありたいと考えます。たとえばレストランで提供するバーデン地方の郷土料理も、脂っこさを減らした軽めのものにと変えています」

ドイツのホテルでもグローバルチェーンが勢力を伸ばしている。その中でエシュガー氏は、よい意味での中小企業らしさを大切にしながら、「フライブルクの顔」ともいわれるホテル経営者の責任を果たしたいと語った。

ゲストホープ究極の進化形
客数と同数のスタッフで接客

今回最後にご紹介するのが、「ホテル・トラウベ・トーンバッハ」である。ここを料理宿として紹介するのは、正直なところためらいがある。220年前に遡る発祥は料理宿と呼ぶのにふさわしい宿だったかもしれないが、山奥に立ち並ぶ現在の建物群は、堂々たる高級ホテルだったからだ。内装、サービス、施設は超一級。

「私はマネジャーではない。宿屋のおやじ」 会話と交流を通じて客の要望を察する

収容客数は320人だが、スタッフもほぼ同数という潤沢さで、きめ細かいサービスを提供している。

なかでも一番の売り物はレストラン。4つのレストランがあり、最も高級な「シュヴァルツヴァルトシュトゥーベ」はミシュランの三ツ星を獲得している。また、サービスを統率するアンサー・フィッシャー氏は30代半ばの若さながら、2008年のドイツナンバーワンサービス担当者選ばれた。

「このレストランも長年フォーマルなスタイルでやってきましたが、今はおお客様ご自身がカジュアル化しています。エグゼクティブクラスのおお客様でも同様です。嗜好が多様化しているのです。私はお客様と会話しながら、何を求めていらっしゃるのかを判断していきます。

いずれにしても私が心がけているのは、快適な空間の中でお客様にできるだけゆったりとした時間を過ごしていただくことです」

フィッシャー氏に限らずドイツのホテルで働く人々は、当然のように複数の言語を操る。ドイツ語、英語、フランス語。なかにはスペイン語やイタリア語の使い手もいる。EU統合以来、ヨーロッパ中の一流ホテルを移りキャリアを積むケースも増えている。さまざまな国から訪れる人をハイレベルな接客で迎えるため、言語は最低条件にすぎない。

三ツ星に輝くシェフのハラルド・ヴォールファールト氏もまた言う。

「お客様にとって素晴らしい時間を提供することが第一。ミシュランの星についても結果がよければ嬉しいことですが、それを意識して料理することはありません」

それぞれの職域において「お客様に快適な空間とくつろいだ時間を提供する」という最終目的のために、プロフェッショナルたちが力を尽くす。それが、高いレベルのもてなしを実現しているのである。

もっともこのホテルは大金持ちばかりを対象としているわけではない。ガストホーフとしての歴史を重視し、「シュヴァルツヴァルトシュトゥーベ」であっても手軽な価格のワインもそろえているし、ドイツの農家を

再現したレストランでは素朴なドイツ料理を提供。比較的値ごろ感のある旧館も残してある。客は予算と目的に合わせて選択すればよい。それでいながら、散策を楽しみたいという宿泊客向けに自前の林間散策コースを整備するなど、提供されるサービスのレベルは保たれている。

今回紹介した料理宿の顧客は、ドイツ人に限らない。フランスやスイスは当然として、ヨーロッパ全域やロシア、アラブ諸国、アジアなどあらゆる地域から、地産地消の美味ともてなしを求めてやってくるのだ。

次回は人材教育にも目を向けながら、「ドイツのおもてなし」をさらに掘り下げてみたい。

トラウベ・トーンバッハの三ツ星シェフ、ハラルド・ヴォールファールト氏



ドイツナンバーワンのサービス担当者選ばれた、アンサー・フィッシャー氏



高級食材がふんだんに使われた、シュヴァルツヴァルトシュトゥーベの料理