



おもてなしの未来

第6回

ドイツ編(下) 古城ホテルと 居酒屋

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 = 石川ともこ

日本の高級旅館として名高い熱海の「蓬莱」は、名女将・古谷青游ふるたにせいゆうさんが供する高級感とゆるやかさのバランスの妙に特徴がある。ロビーの調度品はよく見れば一流のものばかりだが、それによって客を疲れさせることがない。大きな木のテーブルと椅子。そこに置かれたクッションは藍染を基調とするが、テイストは似ていてもお揃いではなく、微妙なずれが温かみを醸し出す。古い李朝の木造家具の中にはステレオが隠されており、かすかにクラシック音楽が流れている。そこでいつまでもくつろいでいたい気分だ。

ドイツ語の「居心地よい」
翻訳することは可能なのか

その空気は客室まで続く。次の間には藍染のカバーが掛かった小さな炬燵。座敷には京焼の火鉢が置かれ、赤く熾った炭の香りに引き寄せられて、人々は火のそばに集まって手をかざす。禅僧の墨跡も、見事な漆塗りのテーブルもすばらしいが、疲れた現代人が何を求めているのか考え抜いたしつらえは、むしろ炬燵や火鉢によって象徴されているように思われた。このような空気を日本語では「くつろぎ」「癒し」などと表現するのもかもしれない。だが、どちらも完全に表現し得ないように思える。ふさわしい言葉をドイツ語の中に見つけた。「Gemütlichkeit = ゲミュートリッヒカイト」。居心地がよい、

というほどの意味だそうだが、他の言語に訳しにくい言葉といわれている。なんのストレスも、緊張感もなくそこにいられて、心がゆったりとほどけていくような感覚。帰るべき場所に帰ってきたときの気分だろうか。すばらしい音楽を表現するときにも使われるし、温かいもてなしを受けたときにも使われる。英語の「Cozy」に近いという人もいる。おそらくドイツ人は胸を張って言うだろう。

「翻訳するのは無理だよ」と。日本語の「もののあはれ」が他の言葉に置き換えられないのと同じことである。おそらく「蓬莱」の居心地のよさも、完全なゲミュートリッヒカイトとは違うのだ。

居心地のよさ、温かみを表現する言葉はほかにもあるという。たとえば「Geborgenheit = ゲボルゲンハイト」。哲学用語としては「庇護性」を表すが、「守られていて安心な状態」の意味もある。この言葉を教えてくれたのは、ドイツ編(上)に登場してもらった「ラントガストホーフ・アードラー」のマリー・ルイズ・アードラー夫人だった。古くは郵便馬車が停まる農村地帯の宿だったミシュラン一ツ星の料理宿は、大きな農家風の建物とおいしい料理、いきとどいたサービスによって、ゲボルゲンハイトを実現していた。

純粹に「もてなし」を表すなら、「Gastfreundlichkeit = ガストフロイントリッヒカイト」が適切かもしれ

言葉による交流を重んじるドイツ 日本のもてなしは「型」に溺れていないか

ない。この言葉も、前回登場した「ホテル・タールミュレ」のファラート夫人が教えてくれたもの。「Gastfreund」とは「常連客」と「客をもてなす人」というふたつの意味を持つ。また、歴史的には中世に他国を訪れる客人のことを指していた。英語の「Guest」と「Friend」を合体したような言葉だが、英語の「常連客」は「Regular Visitors（もしくはCustomers）」なので、ドイツ語とは語感が異なる。

遠来の客人をもてなす心、もてなす人。おそらくはキリスト教精神に起源が求められる言葉は、日本のもてなしとは違うドイツ流のもてなしを象徴しているともいえる。

格式は違っても共通する
コミュニケーション重視

ドイツのさまざまな宿を旅していると思うのは、格式は違っても、共通する「コミュニケーション重視」の姿勢である。それも言語によるコミュニケーションである。宿の主人、シェフ、サービスなどあらゆる職種の人々が言葉を使って客をもてなそうとする。外国語が苦手な人にとってはそれがストレスにもなりうるが、ドイツのもてなしとはそういうものだと思えるしかない。

ある程度の規模の宿なら、ドイツ語のほかに英語をはじめ数か国語を話すスタッフが揃っているのも、言葉によるコミュニケーションを重視



世界中から訪れるVIPをもてなしてきたシュロスホテル・ビューラーヘーエのシュバレック氏。詳細は次ページ以降。



スイートの室内。



シュロスホテル・ビューラーヘーエのホール。コンサートが催されることもある。

するお国柄だろう。日本のように無言でも伝わるものを重視する「以心伝心」の国とは違う。また、「型」を重視する日本文化では、格式を守ろうとするあまり、「型」に溺れるきらいがないではない。それはゲミュートリッヒカイトやガストフロイントリッヒカイトから、遠く離れている。

今回出会ったドイツ人が「日本のもてなしは一流」とリップサービスでほめながらも、どこかで「日本は堅苦しい」と思っている様子がかうかがえたのは、「型重視」の弊害かも

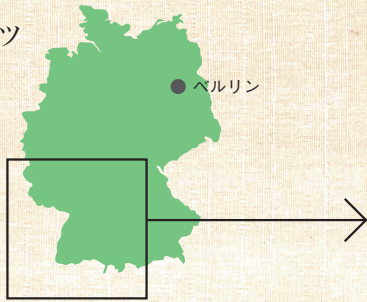
しれない。彼らは、一流の格式を持つ宿に泊まったとしても気軽に会話し、交流したいと考える。

問題は、それがドイツ人だけの願いかどうかということである。「ゲミュートリッヒカイト」「ゲボルゲンハイト」「ガストフロイントリッヒカイト」に象徴されるドイツのもてなしは、日本のカスタマーが求めているものかもしれないではないか。

そんな問題意識を持ちながら、古城ホテル、ホテル学校、さらには町の居酒屋にまで足を延ばしてみた。

Bundesrepublik Deutschland

ドイツ



黒い森周辺にはたくさんの古城が聳え立っている。現在ではその多くがホテルに改装され、ドイツ中世の雰囲気を味わえる宿として日本人にも人気が高い。「古城ホテル」の中でも格式の高さで知られる「シュロスホテル・ビューラーヘーエ (Schlosshotel Bühlerhöhe)」は、山の上に聳え、バーデン地方からライン川を越え、フランス・アルザス地方まで見渡す景観がすばらしいことでも知られている。ここには世界中のVIPが訪れ、滞在を楽しんでいくという。

特殊部隊を潜ませて警備
それが表に出てはならない

ビューラーヘーエで44年間働いたギュンター・シュパレック氏は、コンシェルジュ (ゲストリレーションズマネジャー) としてホテル全般に心を配ってきた人物である。彼が接した世界中のVIPは、山の中にあるホテルに「くつろぎ」を求めるといふ。だが、VIPの滞在には課題が多い。国家元首クラスのVIPにはたくさんの警備担当者が同行する。テロの標的になるような人物もいるた

め、警備は厳重でなければならない。安全のため、敷地内に特殊部隊を潜ませることもある。だが、くつろぎのためには、それらが表に出てはならないという。

「海外のVIPの宿泊では、まず大使館の担当者が下見に来られます。この段階での打ち合わせは警備だけでなく、お泊まりになる方の趣味や食事の嗜好などにも及びます。部屋には女性のメイドは入れず、多くても3名までのスタッフがつききりとなってお世話をします。もちろんスタッフの経歴は厳重に調査しておきます。

そのうえで、常に緊張にさらされているVIPに、どうすればくつろいでいただけるかを考えます。私はエジプトのサダト大統領と雪合戦をしたこともあるんですよ。そのときは大統領の顔に雪玉を当ててしまいました (笑)。しかしそれも、ある種

の手段なのです。とにかくリラックスしていただけることをする。自分の存在はそのためにあるのであって、それ以上でも以下でもありません」

シュパレック氏はドイツ語のほか、英・仏・スペイン語を話す。世界中からやってくるVIPとコミュニケーションをするために、語学は必要条件なのだ。語学はソルボンヌやオックスフォードで磨きをかけた。さらにいくつかのホテルでキャリアを積み、ビューラーヘーエにスカウトされた。

シュパレック氏は若いスタッフの採用や教育にも気を配る。

「ここで若いスタッフを採用するときにも、ドイツのアビトゥーア (大学入学資格) を持っていることが最低条件となります。ホテル学校を出ているだけではだめで、いい学校をいい成績で出ていなければなりません。また、ハーバード大学のMBA

雪合戦の相手でくつろぎを演出 訪れたVIPの緊張をほぐしたい

を取得したような、マネジメント力の高い人材も求めています。

お客様のお名前を呼んで対応するのは当然のことで、その日泊まれるお客様の嗜好をすべて知っておかなければなりません。そのうえで、縦も横もうまく連携することが重要です。若いスタッフにはさまざまな場をシミュレーションさせることで教育しています」

充実した設備と美しい自然を誇る優雅な古城ホテルも、地道なトレーニングによって支えられているのだと、シュパレック氏は胸を張った。

1年以上の実習を経て ホテル学校に入学する

シュパレック氏が卒業したホテル学校とは、どのような教育機関なのだろうか。ハイデルベルクにある「ハイデルベルク・ホテル専門学校 (Hotelfachschule Heidelberg)」を訪ねてみた。取材に対応してくれたのは校長のマーティン・ダンネンマン氏だった。

「この学校に入るためにはある程度のキャリアが必要です。アビトゥーアを取得した後、ホテルでの実習を1年以上経験しているか、アビトゥーアがなくても実業学校を卒業後3年以上の実習経験があれば入学が認められます。しかし毎年応募者が多いので、希望したからといって必ず入学できるわけではありません。学費も年間で2025ユーロ (約32万円)

かかるため、学生は働いて経験を積みとともに学費も貯めてここに入ってきます。ドイツでは男性に兵役があるため、入学者の平均年齢は25～26歳ぐらいになりますね」

この学校では料理やサービス (ソムリエを含む) などの専門技能を磨くだけではなく、ホテルの経営やマネジメント、法律関係など、幅広い能力を身につけられるようにカリキュラムが組まれている。そのため卒業生の進路も幅広く、すぐにホテル業界に入っていく人が7割とすると、残りは大企業の社員食堂を統括するマネジャー、ジャーナリスト、食品メーカーの営業担当者など、専門知

識を生かせる分野であるなら、ホテルにこだわらない選択をするという。「この学校では800のホテルと提携しており、ホテル経営のシミュレーションをすることができます。現実の経営データなどを教えてもらって、税金の申告などを実習します。また学生食堂は12人の生徒が運営しており、マネジメントも学べます」

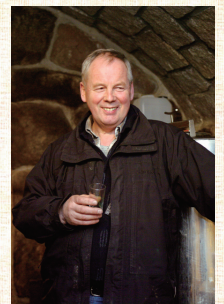
この学校では顧客との対人関係を結ぶ能力の育成にも力を注いでいる。ただ、優れたサービスやもてなしは、本来学校のカリキュラムでは教えられないという。本当のトップにいる人々を目標とし、シェフやマダムたちの会話術をそばで学びながら自然



自家製スピリッツで火吹きのパフォーマンスをするゲストハウス・シュビナーホーフの主人。



建物はすべて主人の手作りだ。



地ワインと郷土料理を供する居酒屋 客を楽しませ、そして自らも楽しむ

に身につけていかななくてはならない。「ユーモアのある応対がすぐできるかも重要なポイントです。しかしこれは学校ではなく、家族や友人との会話の中で鍛えられるものですね」

建物とスピリッツは手作り フランス、スイスから来客

それでは、ドイツ流のもてなしは学校や高級ホテルでしか学べないのだろうか？ もちろんそんなことはない。手ごろな価格の宿、庶民が家族で泊まって楽しめる宿にも優れたもてなしを提供するところはいくつもある。そのひとつ、「ゲステハウス・シュピナーホーフ（Gästehaus Spinnerhof）」は、前回登場した「ホテル・タールミュレ」と同じザー

スパツハヴァルデンにある。オーナーのルドルフ・シュピナー氏による、気さくなもてなしが評判の宿だ。1971年に作り始め、何度か建て増しもしているが、シュピナー氏が自分で大工仕事までやってしまうという。車庫には自家用の建設機械まである。宿の部屋はシンプルそのもの。掃除のいきとどいた部屋にはシャワーとトイレ、ベッドが狭いスペースにうまく収められている。レストランでは地元料理を提供するほか、自分でキルシュヴァッサーなどのスピリッツ類をたくさん製造しており、フランクフルトのホテルにも納品している。梨や木イチゴなどから作られたスピリッツを何種類か味わわせてもらったが、どれも独特の香りがあり、ドイツの酒文化の幅広さを感じ

させた。シュピナー氏はアルコール度の高いスピリッツを口に含み、霧状に噴いたところに火をつけ、燃え上がる炎で客を楽しませる。

「最初は6部屋からスタートして、今ではベッド数70に増やしました。フランスやスイスからの滞在客が多いですよ。スイスはEU未加盟で通貨も高いし、自分の国のリゾートでは今、金持ちのロシア人などが席卷していて以前のように楽しめないからと、わざわざこちらまでやってくるんです。宿代も安いので、家族で滞在したい人にも評価されています。」

私としてはもっと地元のドイツ人の客を増やしたい気持ちがあります。そのためハイキングを楽しめるようにコースを整備し、自分の山にロープウェイをかける計画も進めています。野生動物を観察できる公園も作りたいと思っています」

足腰が弱くなってきた高齢者や障害のある人たちにも楽しめるように、敷地全体を整備しようと意欲の高いシュピナー氏。宿泊客には常に新しい驚きを提供したいと考えている。宿の周辺は自然に恵まれ、四季折々に美しい。その環境を生かすレクリエーション開発に力を入れるシュピナー氏の戦略は、理にかなっていると言えるだろう。

農家の干し草ホテルで 都会の子が農業体験

もう一軒、農家が副業として経営

医療リゾートの「おもてなし」

日本では最近アンチエイジングに注目が集まっているが、ドイツでも高齢者を中心に「健康で若々しいまま年齢を重ねたい」というニーズが高まっている。資産を持つ高齢者をターゲットとした高級リゾートホテルのような病院に人気が集まるのも当然といえる。

黒い森の中にある「シュヴァルトツヴァルト・メディカルリゾート・オーバートル（Schwarzwald Medical Resort Obertal）」は保養施設でありながら、医師が駐在する医療センターを持ち、持病のある高齢者も安心して長期滞在を楽しめる施設だ。西洋医学のほか、体全体のバランスを取る漢方やホメオパシーなどの考えも取り入れられているところが現代的だ。

ここではセラピーの柱として食事を重視しており、食事を満喫しながら体調を整えられるように素材を吟味（もちろん地産地消）、優れたシェフのリーダーシップのもとで美味を提供している。滞在者はハイレベルな人間ドックで自分の体調を知ることができ、それに合わせた運動と食事を提供してもらえる。治療とセラピーを兼ねて2～3週間滞在する人も多い。

する「ホイホテル (Heuhotel) = 干し草ホテル」も見学した。こちらは神話の舞台として知られる「オーデンの森」の中、ヒュッテントールという村にある。案内してくれたのは農家の主婦でもあるコルネリア・シュヴェーベルさん。農家の大きな干し草小屋を改造し、きれいな干し草を敷き詰め、寝袋を並べてベッド代わりにする。

最近では学校の遠足としてやってくるケースも多く、30人から40人がいちどきに泊まることもある。一般の宿では味わえない野性味や、仲間たちと一緒に過ごす大きな空間に、子供たちは大喜び。シュヴェーベル家には2匹の「看板犬」もいて、もてなしに一役買っている。

「今の町の子供たちは家畜と接する機会を持っていないので農作業にも積極的に参加してもらいます。トラクターに幌付きの車をつけて乗ってもらったり、家畜に餌をやったり、農協でチーズ作りを体験したりと多彩なプログラムを用意しています。うちは『エコ農家』の指定を受けていますから、自然保護団体の指定宿泊施設にもなっている。団体メンバーがやってきて、宿泊客に木の観察やバードウォッチングなどを教えてくれることもあります」

この宿はネット予約もでき、シュヴェーベル夫人自身が自由にパソコンを操って情報収集に余念がない。勉強熱心で前向きな経営者なのだ。そのうえ、優秀なコックでもある夫



なじみ客で賑わう「青猿」の店内

人は料理にも熱心で、地産地消を心がけた料理を提供する。使う農作物や酪農製品はすべてエコ農家から集め、デザートはザッハトルテ（チョコレートケーキ）まで手作りするという。

最後に登場するのは、ドイツによくあるワイン居酒屋の「ブラウアー・アフ (Blauer Aff) = 青猿」である。オーナーのペーター・ポート氏は元法律家。だが居酒屋の経営者になりたくて、もともと農家だったという建物を買い取った。ここではすべてポート氏が自分で選んだ地元のビール、ワインと郷土料理を提供している。ビールのジョッキを次々にあけながら、ポート氏は店全体に目を配り、テーブルを移っては客との会話を盛り上げる。こちらが頼まなくても、その日のおすすめ料理が次々に供される。料理の説明をしながらポート氏は言う。

「今、フランクフルトあたりの都会で売られるサクランボは、チリからの輸入品だよ。たぶん日本も同じ状態だと思うけれど、地元の作物を郷土の料理で提供するのが一番だ」



「幸せとは金じゃない、友達だ!」と、青猿を経営するポート氏。

ポート氏が心がけているのは自分のやり方で人を見ることと、努力し続けること。サービスも料理も、いかに客を喜ばせられるかがポイントだという。客を楽しませ、それによって自分も楽しむ。

「僕は戦後瓦礫になった街を覚えているよ。精神的に大変な衝撃だった。だから平和への気持ちが強い。誰とでも仲良くしたいんだ。金が何だ! 幸せとは金じゃない、友達だよ」

コミュニケーション重視のうえ、予想以上に美食が揃い、居心地がよいドイツの宿やレストラン。「もてなしの心は日本が本家」などと考えると、目の肥えた客には見抜かれてしまうかもしれない。今一度、日本の「もてなし」を検証する必要を痛感する取材行だった。