

その11

「和」を前面、外国人客に人気
狂言で日本の伝統文化を紹介
おもてなしに生きる“地と人の縁”



旅館 松前

業 種	ホテル・旅館業
代表者名	やない なおみ 柳井 尚美
創 業 年	昭和30年
所 在 地	奈良県奈良市東寺林町28-1
従業員数	8人（うちアルバイト4人）
電 話	0742・22・3686
U R L	http://www.matsumae.co.jp/

◆歴史が息づく奈良町の一角で

近鉄奈良駅から歩いて十分ほどの場所にある奈良町は、古都・奈良の中でも最も古い町です。元興寺^{がんこうじ}の門前町として発展し、江戸時代には奈良の中心地として栄えました。路地に並ぶ格子造りの民家は江戸の末期から明治にかけての町家の面影を今に伝えています。その一方で、粋なカフェや新進デザイナーによる創作雑貨の店も点在し、ユニークで魅力



奈良町入り口に立ち、観光の便も良い「旅館 松前」

ある観光地域となっています。「旅館 松前」(以下「松前」と表記)はそんな奈良町の入り口、猿沢池や興福寺に近い場所に建ち、外国人観光客にも人気の宿。フロントでは、作務^{さむえ}衣姿もさわやかな女将^{おかみ}、柳井尚美さんが笑顔で出迎えてくれます。

「松前」は昭和三十年、柳井さんの義父が創業した旅館です。「そのころはラッシュとも言える修学旅行ブーム。旅館やホテルに泊まりきれなかった生徒さんたち向けに、魚屋を営んでいた義父が、空いた部屋に布団を敷いて対応することがあったそうです。義父母とも子どもが大好きでしたから、それならいいそのこ

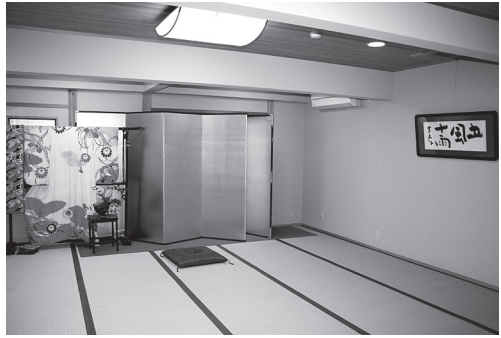
と旅館を始めようかということになったそうです」と柳井さんは振り返ります。料理長として腕を振るっていた長男の壮一さんと結婚し、柳井さんが「松前」の一員となったのは今から二十年前のこと。平成十六年に壮一さんが義父と代替わりしてからは女将となり、平成二十一年一月に壮一さんが亡くなった後も、悲しみを乗り越え、その遺志を継いで「松前」をもり立てています。

◆外国人観光客に人気の旅館

館内随所に飾られた仏像や書、広間の脇にしつらえられた小さな庭。「松前」が醸す和の雰囲気は、こうした目に見えるもの以上に、書家である柳井さん、仏像彫刻を手掛け狂言にも通じていた壮一さん、三味線をたしなむ義母といった^{すいじん}粋人による経営である点が大きいです。師とのつながりや趣味を同じくする人たちの利用も多く、また、日本の伝統的文化を学びたいと考える海外からのお客様にも満足いただいています。外国人だからと特段の配慮はしていませんが、



フロントには、海外のお客様からいただいた数多くの物が飾られている



お客様の食事用広間。右にかかるのは、
壮一さんが唯一遺した書

布団で寝たり、畳の部屋で浴衣を着てくつろいだり、広間の座敷で正座して食事をしたりという体験は、大都会ではなく古都を選んで訪れた外国人には何よりの「話のタネ」となります。部屋数十八と小規模であることからあまり慌ただしくないため、「ゆったり落ち着いて過ごせる」と喜ばれ、家族で毎年訪れる外国人のお客様もいます。このなかには、先代のころから縁のある領事館員や大使館員の家族も含まれているそうです。

宿泊したお客様の口コミに加え、海外のお客様によりわかりやすく紹介するため、平成六年に英語のホームページを開設した効果もあり、海外からのお客様は年間宿泊客数千～千百人のうち五〇％を突破するようになりました。その後、英語が堪能な柳井さん夫婦に代替わりして密なコミュニケーションがとれ、行き届いたサービスができたことでさらに口コミが広がり、外国からのお客様は平均して七〇～八〇％を占めるまでになりました。ちなみにその後の外国人客数は代替わりした翌年の平成十七年は二千人を突破、十八年が四千人と倍増し、平成二十一年は五千人が見込まれて

います。

しかし柳井さんは、「義父母の代から培った信頼関係が生きているからこそ、今がある」と言い切ります。外国語で書かれた礼状や、写真を添えて近況を知らせる手紙類が何冊ものファイルに保管されており、それらは「松前」のかけがえのない宝物となっています。

◆満足度の高い「おもてなし」を追求

おもてなしの心は大切に受け継ぎつつ、代替わりの際に変革した部分もありました。食事も旅の楽しいイベントの一つというお客様の思いを常々感じていた柳井さんは、そうしたお客様の思いを先んじて汲み、○泊○食付きという料金設定が多い旅館には珍しく、泊食分離にしたのが一例です。

柳井さんは「宿泊代と食事代を分けていれば、観光の途中で食事がしたいなと思われたときに気軽にそうしていただけますよね。もちろん、うち



▲従業員は高いプロ意識を共有し、それが「松前のおもてなし」を生む

◀大学生のアルバイト時代から「松前」を支えているスタッフ（左）と女将の柳井さん



落ち着いた雰囲気のと室には、
柳井さんの書がかかる

でお出しする料理に自信はあるのですが、奈良の旅そのものを心おきなく楽しんでいただくのが一番ですから」と、泊食分離の趣旨を説明します。

ホテルのスタイルになじんでいる外国人のお客様のみならず、この方式は泊まり込みで寺社の修復・調査に来る大学の先生や文化庁の方々のグループにも好評でした。仕事を終え、疲れて帰る途中に居酒屋などで一杯飲みたい。けれど夜は畳の部屋でぐっすり寝て、朝食もしっかりご飯を食いたい――。それぞれ立場の違うお客様に満足いただける泊食分離は、そんな要望にうってつけです。

柳井さんは、修学旅行の生徒を引率する先生方が、同宿の他校生とのトラブルを心配する様子を見聞きして、「他校生に気兼ねすることなく、くつろいでご満足いただけるはず」との思いから、修学旅行生の受け入れを「二校一館」にしたのも、このころです。一時のブームが去って修学旅行生が減りつつあるなか、客数確保のために複数校を受け入れる旅館は少なくありませんでした。しかし、ふたを開けてみれば、平成十六年に春・秋で四十校の宿泊があり、二年後には四十四校、その翌年は五十五校と、需要は減る



壮一さんが彫刻した仏像が館内にアクセントを添える

どころか増加。年商約五千万円のうち、ほぼ三割を占めるまでになり、「一校一館」が喜ばれていることが証明されました。

修学旅行シーズンは、生徒と同宿を嫌がることの多い日本人のお客様が減ってしまう時期でもあります。その点は、約七割を占める外国人のお客様に助けられたそうです。『子どもは国の宝だから、同宿でもノー・プロブレム』などとおっしゃいます。風呂付きのお部屋を案内するなどご不自由がないように対応しますが、多少にぎやかになる点には、ほとんどの外国人のお客様は寛容でいてくださるんですよ」と柳井さんは言います。

◆ハプニングが生んだ「名物豆乳鍋」

そんな「松前」で外国人、日本人を問わず人気が高い料理は、豆乳鍋です。まずは豆乳を沸騰させてできたての湯葉を引き揚げて味わい、それから出汁^{だし}を加えて肉、野菜、厚揚げを入れて…そうしたゝ正しいゝいただき方はもちろんしてもよいのですが、初めからすべてを鍋に入れてしまうのが「松前」流。実はこの食べ方は、外国人のお客様の「失敗」から生まれた

そうです。

「アメリカ人のお客様に豆乳鍋をお出ししたところ、薬味やポン酢など、手元に置いたすべてを鍋に入れてしまわれたのです。ころ合いを見てご自分で入れるものだと思われたようで、鍋の中はとろとろの状態になっていました」

ところが、一口食べてみたところ、これがまた美味。しかもこの食べ方なら、小さな子どもでもお玉ですくって簡単に食べられます。

「ご家族でお越しになった場合、子どもさんが引き揚げ湯葉に苦戦しているのを何度か見たことがあります。また、鍋に豆乳が三分の一ほど残ってしまうこともよくあり、せっかく体に良いものなのだから、全部召し上がっていただく方法はないかと考えていたところだったのです。ハプニングに感謝したいぐらい」とほほえむ柳井さんです。

◆**狂言大蔵流**^{おおくら}の**奈良の宿**

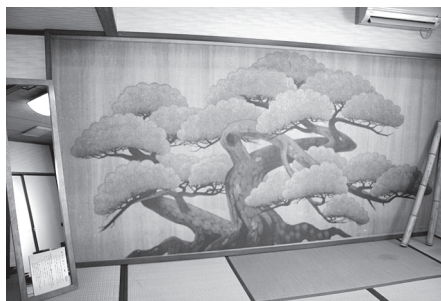
「お客様にさらなる満足と、日本の伝統文化により親しんでいただきたい」という思いから、年に数回、「お座敷狂言会」を開催、狂言ワークショップも開くなど、「松前」は「狂言大蔵流の奈良の宿」としても特色を出しています。きっかけは、小学低学年生だった長女が狂言を習い始めたこと。壮一さん、次いで柳井さんもその魅力にはまり、三年前には

二十五畳の大広間を「大蔵流奈良篠基会」の稽古場に指定してもらいました。これが「お座敷狂言会」開催へつながったのです。稽古日の月曜には、幼児からお年寄りまでが「松前」に集まります。

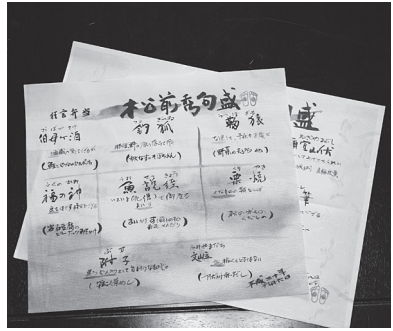
現宗家の次男で、海外公演の実績も豊富な大蔵基誠さんたちがその稽古日に合わせてときどき来演する「お座敷狂言の夕べ」や「狂言ライブ」は毎回大人気。もちろん観客は狂言を楽しみに来るのですが、そこで出される狂言にちなんだ弁当「松前秀句盛」も好評です。例えば、

しゃけとまぐろのカルパッチョは、鮭と「酒蔵の参ってござるが」というセリフの酒をかけて『伯母ケ酒』、秋なすのそぼろあんは、「那須野の原へ落ちて行く」と掛けて『釣狐』というふう一品一品、狂言にちなんだ名がついています。見て食べて、狂言を身近に感じてほしいという、心尽くしのおもてなし。「メニューや名前を考えたりして、私も毎回楽しませてもらっています」と笑顔で語る柳井さん。ちなみに、各部屋にも「麻生」「膏薬煉」など狂言名がつけられています。

旅館の集客は地域性に左右されがちな面があります。例えば奈良であれば、大仏を見た



大広間は「お座敷狂言会」で使われるほか、毎週月曜には狂言の稽古場に



狂言弁当のお品書き

い、世界遺産や国宝をゆつくり見て回りたいというように、宿泊施設そのものというより、その地の観光資源が旅行者の主目的というわけです。その点、「松前」は狂言を一つの核に据えることで、地域に依存しない独自性を打ち立てています。狂言が古来受け継がれてきた伝統文化であることを考えれば、むしろ古都・奈良にふさわしく、相乗効果を高めることにもつながっているのです。

◆より丁寧なおもてなしをするため、修学旅行の受け入れやめる

小さくとも、個性を磨き上げること、お客様に「また来よう」と思ってもらえる旅館に育ってきた「松前」。もてなす側もゆとりを持ち、より丁寧な対応ができるように、修学旅行の受け入れを平成二十年秋でやめました。

年間で約二千五百人の顧客減とはなりますが、「松前らしさ」にひかれて来る外国人のお客様は平成二十一年には五千人が見込まれており、外国人を含むすべてのお客様に対する、より一層のサービス、質の向上を目指した経営方針の転換です。



お客様から寄せられた手紙や
写真は「松前」の宝物

◆「無理せず、一人ひとりに『満足』ただけるように…」

「平城遷都1300年祭」が行われる平成二十二年は、奈良を訪れる観光客も増加が期待されます。けれど柳井さんは「絶対に流されまいと決めています」と言います。「泊まりたいお客様をお泊めするのは親切なのでしょうが、無理に客数をふやして慌ただしさからゆとりをなくし、仕事が『やつつけ』になるのを主人は一番嫌っていましたから」。

あらゆるニーズに応え、幅広い層のお客様に対応すること。柳井さんが選んだのはそうではなく、無理をしない範囲に受け入れを抑え、一人ひとりに十分満足いただける心尽くしのおもてなしをする道。この選択もリピーターが多い理由の一つです。

『「松前」ですべてを提供することはできませんが、奈良町には良いお店がたくさんあります。この町を、そして奈良を楽しんでいただく機会を取り持つこと。私たちの役割はそこにあると思います、今後も旅館を続けていきます」

◆取材メモ

きびきびとしながら優雅な立ち居振る舞い、温かな笑顔。取材に来ていることを忘れそうになるほど、柳井さんの対応は優しさに満ちていました。ご主人のことをうかがうのは少し気がひけたのですが、「話すことで気持ちの整理もついてきましたし、主人の遺志を改めて見つめ直す機会にもなります」と柳井さん。

狂言のみならず、柳井さんは書、ご主人は仏像彫刻をされていたそうで、それらでつながったご縁も多いとのこと。人と人とのつながりを大切に、地域に根差した経営をされている「旅館 松前」が、いつまでも奈良町で愛され続けることを願ってやみません。