月刊専門日本料理

平成28年6月1日発行（毎月1回1日）
第65巻第6号（通巻767号）
公益社団法人 日本調理師連合会

味覚 みかん Mi-kan

味の歳時記 ――滋賀県

ザ グランリゾート近江舞子

6
June 2016
水無月

旬のヒント

割烹 いちはな 青木 一郎

京懐石 和光菴 結野 安雄

ホテル天山閣 海ゆう庭 片岡 宏二

ホテルきららリゾート関空 黒部 亮延

ザ グランリゾート プリンセス有馬 渡部健太朗

味の饗演

大阪新阪急ホテル 坂口 保則

料亭旅館 人丸花壇 秋川 豊

京湯元 ハトヤ瑞鳳閣 中村 健治

鼎談（ていだん）

ザ グラン リゾート 近江舞子 支配人
尾崎（おざき） 善久（よしひさ）

ザ グラン リゾート 総支配人
河藤（かわとう） 隆行（たかゆき）

森口 冨士夫

トップの知恵を日本の知恵に　食文化の発展と郷土料理の継承に尽力するホテルや料亭などのマネジメントクラスの方に、その事業活動や社会貢献活動の現状と今後について語っていただき、地域社会の活性化に一役買っていきます。

ザ グラン リゾート 近江舞子
支配人 尾崎 善久

研修を頻繁に実施しており、成功事例はもちろん、失敗事例も挙げながら、そのときどきで適切なサービスができるよう指導しています。

ザ グラン リゾート
総支配人 河藤 隆行

気持ちの入っていないマニュアルサービスほどお客様の心が離れていくと思っています。

開業十周年に向かって お客様の信頼を重ね続けて

東の琵琶湖八景、西の近江八景

森口　本日は、株式会社大倉さんが経営される「ザ グラン リゾート」グループホテルの一つ、滋賀県の「ザ グラン リゾート 近江舞子」さんにお伺いしました。最初に御社の沿革をご説明ください。

河藤　当社は一九六二年の創業で、大阪市において建売住宅の販売を始め、その二年後に法人化しました。一九七四年に会員制リゾートクラブの営業を開始し、現在、全国のリゾート地二十ヵ所に会員制のホテルと、沖縄県の一ヵ所に提携ホテルを有しています。「ザ グラン リゾート 近江舞子」は二〇〇七年四月にオープンしました。

森口　「ザ グラン リゾート 近江舞子」さんは、琵琶湖畔に位置されています。琵琶湖には、海のように強い潮流がなく、静けさが漂っているため水景を眺めていると心が落ちつきますね。

尾崎　私はおよそ二年前にこちらに赴任しました。これほど透明度の高い湖だとは知らなかったため、最初にきれいな湖を前にしたときは驚きました。琵琶湖に張り出した弦月状の砂州は、「涼風 雄松崎（おまつざき）の白汀（はくてい）」と言われ、琵琶湖八景の一つとなっています。それが当館の東側の風景になります。西方には比良山系があり、冬には近江八景の一つ「比良暮雪（ひらぼせつ）」を眺望することができます。当ホテルには東向きと西向きの部屋があり、お客様はお好きな風景を選んでおられます。夏場にお客様が多いのではありませんか。

森口　そうですね。敷地内でバーベキューパーティを開かれたり、目前の琵琶湖でマリンスポーツを楽しまれる方が大勢いらっしゃいます。塩水が肌にべたつく海水浴とは異なり、湖水浴は女性のお客様に人気があります。冬期もレジャーを楽しんでいただけます。ただ、このあたりの積雪はわずかですが、比良山系に雪が積もるため、大雪で動けなくなることを心配されるようです。近くのスキー場も「ノーマルタイヤでこられるスキー場」と謳っておられるのですが、雪のイメージが勝ってしまっています。しかし近江舞子は一年を通じて楽しんでいただけるリゾート地です。

ロビー

本物が求められる時代

森口　貴館の清水末広料理長は、良い料理を作りますし、それに人柄もいいですね。

尾崎　清水料理長は、時間の許す限りお客様の意見をお聞きし、それを料理に反映してくださっています。

森口　御社の小山和夫総料理長も当会の理事として活躍してくれています。彼は高い管理能力を持っていますね。

河藤　小山総料理長はいろいろ苦労しながらキャリアを積んでこられたと思います。それだけに統率力をお持ちで、厨房を見事にまとめてくださっています。私は総料理長と共に各ホテルを回って抜き打ちチェックをしており、全ホテルの厨房の状況をしっかり把握しておられることに毎回驚かされています。そうしたチェックや状況把握は重要ですね。規模が大きいホテルほど、総支配人や総料理長が負う責任が重くなりますものね。

河藤　そうした点検はお客様のためであり、ひいては従業員の生活を守ることや、会社の存続など、すべてにつながっています。たとえ一軒でもレベルの低いホテルがあれば、グループの全ホテルがそのような状況であると思われてしまいます。すべてのホテルで足並みを揃え、高いレベルを堅持していかなければならないと肝に銘じています。

森口　そうしてサービスの質の向上を目指されているのですね。ところで、顧客ニーズに変化はありませんか。

河藤　料理はもちろん、何においても本物だけを評価される時代になってきているように感じます。

森口　そうお聞きして、一つ思い出したことがあります。料理の基礎をきっちり身につけた職人が料理に変化をつけるのとは異なり、日本料理とは言えないくずれた創作料理が増えていることに、私はかねてから警鐘を鳴らしていました。そんな料理人のもとで修業する人間がかわいそうで、とんでもない状況になったと心配していましたが、お給料はお客様からいただいているのですから、顧客満足度の向上に努めなければなりませんものね。弟子に「給料はお客様がくださっているものだ。オーナーはいったん預かっているだけだ」と教えています。

公益社団法人 日本調理師連合会 会長
森口 冨士夫

このところ妙な料理が消えてきました。やはり本物が求められる時代になってきたのだと思います。

マニュアルを超えた おもてなしの重要性

河藤 サービス業であるホテルにおいて接客マニュアルは不可欠ですが、マニュアル通りの接客をしていれば必ずお客様に満足していただけるわけではなく、気持ちの入っていないマニュアルサービスほどお客様の心が離れていくと思っています。

森口 マニュアル対応を快く思わない方は少なくないでしょうね。この間、携帯電話ショップにバッテリーを買いに行ったとき、私以外にお客様がいない店内で「お座りください」という言葉を繰り返され、不快な気持ちになりました。こちらは急いでいるのに、店員がやたらと接客に時間をかけようとするんです。立っていたいときもあります。急いでいるとき、座る心境にならない人間もいるんです。おそらくマニュアルに「来店されたらまず座ってもらう」と書かれているのでしょう。判で押したように同じ言葉を使って接客する店も珍しくありません。店員はもう少し機転をきかすべきだと思うんですよね。

尾崎 器を下げるとき、「お下げしてよろしいですか」とお声がけするのは基本ですが、対話中であれば失礼になることもあります。

森口 そうですね。そのようなことも踏まえて、御社はどのような社員教育を進められていますか。

尾崎 研修を頻繁に実施しており、成功事例はもちろん、失敗事例も挙げながら、そのときどきで適切なサービスができるよう指導しています。マニュアル通りに対応してお叱りを受けることもありますし、そこは臨機応変に対応することが必要だと常に繰り返しています。仮にお客様が左利きならお箸の置き方も変わってきます。マニュアルから外れたおもてなしの重要性に気づいてほしいのです。要は、接客にも〝味〟が要るんです。

森口 確かにそうですね。

河藤 「サービス」と一言でも言っても、その内容は奥深いので、若手スタッフには「思いやり」という言葉を使いながら、「自分がしてもらって嬉しいことをしてください」「体調がよくないとき、自分ならどうしてほしいですか」というような教え方をしています。

森口 真心が大切ですよね。特に私どものような仕事にそれは欠かせないものです。

客室

金曜の夜に届ける「花金プラン」

河藤 「ザ グラン リゾート」では、お客様目線のサービスを強化しようと、夜の八時、九時から本格的な会席料理をお召し上がりいただける「花金プラン」を企画しました。ウィークエンドを前にした金曜日の夜にゆっくり食事を味わっていただこうという企画趣旨です。このようなサービスは他社との差異化にもつながると思っています。

森口 まさしくお客様のことを思いやったサービスですね。夜の八時、九時からの予約を入れてこられたら、お断わりするか、「お弁当」でのご対応になります」とご了承を得るのが通常でしょう。

河藤 「花金プラン」の接客に慣れてくると、スタッフの日常のサービスの質も向上すると考えています。交通事情などでお客様の到着が遅れ、それによって夕食の開始時刻が遅くなっても、「渋滞でお疲れになられたのではありませんか。どうぞごゆっくりお食事をおとりください」というような言葉も自然と出てくると思うのです。「花金プラン」は各ホテルの料理長に負担がかかりますが、料理スタッフやレストランスタッフなどみんなで協力して成功させたいと思っています。

森口 確かに調理場はしんどくなりますが、良いプランだと思います。なんと言っても、お給料はお客様からいただいているのですから、顧客満足度の向上に努めなければなりませんものね。ひと昔前の経営者の中には、〝従業員は奉公人〟という感覚を持っていて、自分たちが給料を出しているのだと恩に着せる人もいます。しかし私は若い頃から〝給料はお客様にいただいている〟と心得ていました。自分がオーナーとなってからは弟子に「給料はお客様がくださっているものだ。オーナーはいったん預かっているだけだ」と教えています。

宴会場

尾崎 そうですね。お客様がいらっしゃって事業が成り立っているのであり、お客様本位のサービスを追求していかなければならないのだと思います。

地元を大切にする事業活動

森口 滋賀県は地元産の食材が豊富ですね。

尾崎 「近江」を冠するものから申し上げると、近江米、近江牛、近江軍鶏があります。伝統野菜の代表格は伊吹大根、日野菜蕪、下田茄子などです。琵琶湖では氷魚、鮎、公魚、もろこ、ごり、手長海老などもとれます。清水料理長が旬の食材を活用しながら工夫を凝らして作った会席料理はお客様に好評です。

森口 琵琶湖を擁す滋賀県の方は自然環境を保全しようと活動を積極的に行われていますね。貴館も清掃活動などに力を入れておられるのではないでしょうか。

尾崎 はい。支配人である私が先頭に立って自治会に参加しています。

森口 自治会は、土・日曜日に活動されることが多いと思います。ホテルは週末忙しくなりますので仕事と重なりませんか。

尾崎 確かに週末は忙しくなりますが、地域の方との交流を深めたいため、可能な限り私が参加しています。

森口 精力的に活動しておられるのですね。

尾崎 アルバイトとして働いてくれる従業員は当地に住んでいる者が多く、みんな頑張ってくれています。〝ここで働くと勉強になる〟と思ってくれるのが理想ですし、みんなで切磋琢磨し、より良いサービスがご提供できれば、「ザ グラン リゾート 近江舞子」の存在感も自ずと増していくと思っています。

お客様の教えが財産

森口 新規オープンした飲食店が数年も経たないうちに閉店したり、クレーム対応が以前より難しくなってきたり、厳しい時代になってきました。寛容な気持ちを持った人が少なくなってきて、世知辛い世の中になりました。とは言え、事業は〝守り〟に入るだけでは衰退しますし、やはり〝攻め〟の姿勢が必要になってきますよね。

尾崎 向上心をもって努めても、結果は横ばいでしょうから、もっと奮起して行動を起こさなければなりませんね。

森口 同感です。目も舌も肥えておられる年配のお客様に満足していただくことは実に難しいですし、弟子には「いい加減な仕事はお客様に見抜かれているよ。お客様のほうがお前たちより偉い人が多いんだよ」と教えています。お客様が先生なんですよね。

河藤 おっしゃる通りです。私は若い頃、お客様からお叱りを受けたり、温かい言葉をいただきながら育てていただいたと思っています。まるで父母のように愛情を持って教えていただき、それが今の私の財産になっています。

尾崎 私も日々の仕事の中で、お客様の情を感じました。本当に感謝しています。

森口 来年、「ザ グラン リゾート 近江舞子」さんは開業十周年を迎えられるのですね。

尾崎 ホテルにはさまざまなセクションがあり、その中の一つでもきちんと機能しなければお客様の満足が得られませんが、全セクションが連携できれば、ホテルはお客様に最高に喜んでいただける空間となります。それを実現するには毎日が勝負で、これからもお客様からいっそうのご支援・ご愛顧を賜れるよう全力を尽くしていきます。時代の流れとともにお客様のニーズも変わりますので、その時々に求められるものを注意深く聞きとっていけるよう努めます。また迅速に対応しなければならないと思いますので、スピードをもって新しいことにチャレンジしていきます。全員一丸となって、より良いおもてなしを追求していきます。

森口 有意義な鼎談となりました。ありがとうございました。（敬称略）

特集 味の歳時記

まずはお客様の声を聞き、技を生かす ザ グラン リゾート 近江舞子 清水（しみず） 末広（すえひろ）

味の歳時記

人の命と健康を守る地域の食文化

地産地消の実践や食育活動などに精力的に取り組む各地の料理人にスポットを当て、それぞれの地域の歴史・文化と、そこに伝わる郷土料理を紹介し、〝安全・安心な食〟の重要性を広く発信していきます。

東に見える水景、西にそびえる比良山

日差しが強くなる季節が到来すると、美しい水景を愛（め）で、水と戯（たわ）れたくなった人々が滋賀県・琵琶湖の西岸にやってくる。北比良の山並みを背に白砂青松が続く景勝地、近江舞子だ。最寄りの駅となるJR「近江舞子」駅には、大阪から約六十分、京都から三十分で到着する。

近江舞子には一般に「内湖」と呼ばれる沼があり、ブラックバスなどが生息するため一年を通して釣り人が多い。レジャースポットとして毎年注目されるシーズンは春だ。大阪方面からの電車が「近江舞子」駅に近づくと、西の車窓から比良山のふもとを彩る桜の花が見える。開花を合図に県の内外からやってくる人が増えてくる。東の車窓には、大湖〝琵琶湖〟が姿を現す。湖畔にはキャンプ場や水泳場が整えられ、夏は湖水浴を楽しむ人で賑わう。

琵琶湖畔に建つのは、会員制リゾートクラブ「ザ グラン リゾート」のホテル「ザ グラン リゾート 近江舞子」である。計二十九室の客室があり、宿泊の予約時に「琵琶湖側の部屋を」「山側の部屋を」と好みの部屋をリクエストする会員客が多いという。

同ホテルを経営・運営する株式会社大倉は、一九六二年に大阪市で建売住宅の販売会社として創業し、一九七四年にリゾート事業に着手、会員制のリゾートクラブの営業を開始した。〝自分の別荘感覚で利用でき、それでいて自分の別荘ならつきまとう維持・管理の煩わしさから解放される〟ことを理想に、全国のリゾート地二十ヵ所に会員制のホテルを展開し、沖縄県の一ヵ所に提携ホテルを有する。ビジターのみの利用は一切なく、会員は同社が目指した通り〝自分の別荘〟にいるかのようにくつろげる。そうした上質のサービスがもたらす安堵感と、提供される日本料理が好評を博し、根強いファンが利用している。

広大な敷地にはグラウンドゴルフ場を完備し、グラウンドゴルフ大会が毎月二回開催されている。春には会員客が敷地内で土筆や淡竹をとる光景が見られるそうだ。ゴールデンウィークを迎える頃にはバーベキューコーナーを利用する人も増え、夏に向かって客数はピークとなる。琵琶湖の水泳場までは徒歩一、二分で、思い思いのレジャーを楽しんだ後は、琵琶湖に面した露天風呂のある大浴場でリフレッシュできる。

重なり合う琵琶湖と故郷の風景

琵琶湖を初めて見る人は、湖でなく海のように感じることが少なくない。「ザ グラン リゾート 近江舞子」の料理長、清水末広氏（一九七一年生まれ）もその一人であった。

テ　ラ　ス

「晴れた日には対岸に彦根市の街並みを望むことができ、近江八幡市の夜景も見ることができます。私の生まれ育った香川県・小豆島の景色と重なります。海を見渡すと、岡山県の牛窓や、夜景で有名な水島のコンビナートが見えました」と懐かしそうに語る。

清水氏は小学生の頃、家事に追われる母親を手伝い、お茶を沸かしたり、御飯を炊いた。やがて魚を焼き、ちょっとしたおかずを作るようになった。よく魚釣りに出かけ、釣った魚をその場で下処理し、帰宅する

ザ グラン リゾート 近江舞子

調理師のみなさん
【後列左より】
村上 章　坂尾 匠　石井史也
【前列左より】
木原 俊 ザ グラン リゾート 有馬 料理長
河藤 隆行 ザ グラン リゾート 総支配人
小山 和夫 ザ グラン リゾート 執行役員 総料理長
森口 冨士夫　清水 末広 料理長
鎌田 孝 ザ グラン リゾート エレガンテ 白浜 料理長
尾崎 善久 ザ グランリゾート 近江舞子 支配人

特　別　室

と「煮つけにして」と母親に渡した。そのときから清水氏の前途に料理界の扉が開き始めていたのかもしれない。

「生きていくには取り柄がなければなりません。料理をすることが好きでしたから、その道で手に職をつけようと思いました」

日本料理の世界が厳しいことは覚悟の上で、一九八八年に地元の小豆島国際ホテルで修業を始めた。九一年に、大倉建設株式会社（現 株式会社 大倉）が経営する兵庫県のホテル「ジャンボクラブ有馬」（現グラン リゾート 有馬）に入社。ここで小山和夫料理長（現執行役員、ザ グラン リゾート 総料理長を兼任）に出会い、以後、小山氏に師事しながら、九六年に富山県の「宇奈月ニューオータニ」に移り、二〇〇三年に再び有馬の地に戻って大倉建設株式会社の「プリンセス有馬」に勤務した。二〇〇七年にオープンした「ザ グラン リゾート 近江舞子」の副料理長となり、三年後に料理長に就任した。

小山氏は厨房では厳しいが、仕事を離れると優しく、人生を送る上でも頼れる師となり、清水氏は技を身につけるだけでなく、豊かな人間性を育んでいった。今は指導する立場に立ち、後進の育成の難しさを感じている。とは言え、小山氏のもとで働いた後輩が、後に清水氏が率いる「ザ グラン リゾート 近江舞子」の厨房で腕を磨き、今は「ザ グラン リゾート エレガンテ 熱海」の料理長を務める。次世代の料理人は確実に育っている。

地元食材の美味さを伝え続ける

嗜好は人それぞれであるため、どのように料理するかは永遠の課題のようだ。今日信頼を勝ち得ても明日は分からない。常に気を引き締めて仕事に臨む清水氏は、「小山の親父に恥をかかせないよう頑張っています」と力強く語る。さらに続けて「まずは小山の親父に追いつき、追い越したいですね。そして最終的な目標は森口会長のようになることです」と言う。

今も学ぶことを怠らない。会席料理を紹介する専門誌を購読し、地元調理師会の試食会にも参加する。「やはり外に出ると、新しい食材や調理法を知ることができます。ですから若手の料理人には、技術だけでなく、食べ歩きすることの大切さも伝えています」

大　浴　場

地元や国産の食材を積極的に使い、その価値を広く知らせる努力も続けている。地元産の食材で作った「黒のり佃煮」を夕食時に、「焼きねぎみそ」を朝食時に提供し、これらは館内の売店で販売している。この春に発売された琵琶湖産の「鮎のオイル漬け」もワゴンに置かれ、清水氏の顔写真付きで美味しい食べ方を紹介している。お客様が帰宅されてからも、県産食材の美味しさを届けたいからだ。

近江牛の食べ放題などのイベントが開催されるときはお客様と直に話す機会があり、感想や要望を熱心に聞く。「食材のロスを出さないよう気をつけ、ゴミの減量化に努めています」と、真面目な性格が言葉の端々にうかがえる。

また「スタミナが必要になる夏には、会席料理に和牛を取り入れていきたいと思っています」とお客様への思いやりに溢れる。その優しさは子どもたちにも向けられている。食育に関心を持ち、二〇一三年に滋賀県の食育推進委員の認定を受けた。

来年、開業十周年を迎える「ザ グラン リゾート 近江舞子」。繁忙期となる夏は清水氏の腕の見せどころとなる。創り出した料理の数だけ同ホテルへの信頼が増すことは間違いない。しっかりと大地を踏みしめるように歩む清水氏の軌跡が、同ホテルの揺るぎない歴史と実績につながっていくだろう。

ザ グラン リゾート 近江舞子

TEL077－596－0377
〒520－0502　滋賀県大津市南小松１４５４

〈味感読者限定〉体験宿泊

料理長おすすめ会席
……14,040円（税込）

特撰料理長おすすめ会席
……17,280円（税込）

※土曜日のご宿泊はプラス 2,160 円となります。
※当施設が設定する特別期間のご利用はご遠慮いただく場合がございます。