

ひとつぶで3度おいしいおもてなし



指宿ロイヤルホテルの有村佳子さんが、かつて、「ホテルのサービスは、茶道でいうと裏千家か表千家か？」と私になぞなぞを出した。適当に「裏」と言ったら正解だった。答は、「おもてなし」だから“裏”というダジャレだった。お茶もお花もやったことはないが、こうした“道”には、人に接する心構えの基本が凝縮されていて、それを無駄なく・美しく・最高の効率で発揮する形が確立されている・・・と思う。



私の、熊本の人のイメージは、どっちかという観光には向かないと思う。「あれが阿蘇。世界一のカルデラ。すごだろう、勝手に見てくれ！」って感じで、素朴すぎる。

観光には、「ひとつぶで3度おいしい」おもてなしが大事だと思う。

まず、期待感（来たい感）を高める。どんなだろう？と考える楽しみを与えるのが1度め。2度めが本番で、そこでは期待以上の喜びを与える。少なくとも期待通りでなければならない。そして、後で思い出して良い気分にする仕掛け。

回	すること	例		
1度め	期待感（来たい感）を高める	今度美味しいものでも食べに行きましょう。	人生に疲れた私。紹介された“ヒーラー”に会いに行く。	思い切り泣いて、食べて、あんな男、忘れてやる！！
		わぁ、どんなお店かしら。和、洋、中？	どんな話をしてくれるのだろうか？	「失恋湯治場の癒し御膳」行かなきゃ!!
2度め	期待以上の喜びを与える	古民家の風合いのある柱や家具の雰囲気が良い。80歳の“母の手”料理のこの味は出せません。	その人はピニールハウスに住んでいて、ただただ私の話を聞いてくれた。そしたら楽になった。	ものすごく熱い湯で、入って「うー」となった瞬間もう何しに来たのかさえも忘れた。
3度め	思い出して何度でも同じ気分になれるお土産を渡す	そのおばあちゃんの手を握り、頬にあてた写真を撮った。その写真をみんなに見せるのは、私の“彼氏自慢”だったりする。	おみやげに四葉のクローバーをもらった。本に挟んで押し花にし、そのページを開くだけで、同じ癒しを感じる。	旅館の女将が入浴法を教えてくれた。怒りや心配事をぐにゃぐにゃにするお風呂の入り方。それを週末に実践している。



例えば、パン屋が、「無農薬国産小麦使用安心安全手作りの店」ということで、店のHPに焼き上がったパンの写真を掲載しても、それだけでは期待感が高まらない。なんの差別化にもならない。「今、パン生地こねてます。10時に焼き上がります」とか、「店で使う小麦の収穫をしています」という農作業の様子とかをフェイスブックで情報発信すれば、その店への“来たい感”は高まる。そんな丁寧さが大事だと思う。

