

M E S S A G E

おもてなしの心

小さい時から、アメリカやヨーロッパとはまったく違うアジアや日本にあこがれていました。日本の伝統のお寺とか神社などは落ち着いていますね。雰囲気がいいです。日本は、割と自然の物をそのままに、自然の良さを活かしていると思います。

来日する前の日本のイメージは、東京からの情報が多かったこともあって、とても混雑していると思っていました。しかし、地方に行くともうでもない。ここ山形は、まだ余裕があります。また、日本人は家族を大事にしていると思っていましたが、もうでもない。一緒に住むことが家族を大切にしているというわけでもないと思います。

日本に来てから、コミュニケーションの方法は言葉だけではないことを知りました。アメリカでは言葉がメインツールです。アメリカの店では「Closed」「Open」の看板をだしています。しかし、日本の場合は「準備中」

などの言葉も使いますが、のれんとかもあります。以前行った京都のレストランでは、準備中という意味で、入り口に竹の棒を1本横に置いてありました。また、庭の入り口に、わらで巻いた石一個を置いてあったところもありました。自然の物ですし、庭と違和感がない。今ちょっと庭に入らないでくださいと分かります。言葉以外のコミュニケーションの形があるのはいいと思います。

日本の伝統文化であるお花やお茶からも影響を受けました。それは、自分のことだけではなく、周りのようすを見て、相手を気づかう気持ちです。お茶の場合は、一番おいしく飲めるタイミングとかを考えています。伝統とか習慣は、相手のためですね。旅館ではお客さんが入る前に丁寧に掃除をして、掛け軸とかお花を準備して、お迎えます。

最初、旅館の仕事、女将という役割や役目はまったく分かりませんでした。仕事よりも結婚のことを先に考

えました。結婚すると旅館の仕事をするということになると知ってはいたんですけど、その内容は分かっていませんでした。ただ、やるっきゃないと。今、女将として私がお客さんとコミュニケーションができるのは、それを支えてくれる多くの方がいるからです。ひとりでは生きていけません。必ず周りの人と支え合うことが大切です。

今は住まいが別ですが、初めは館内に住んでいました。仕事の時間とプライベートな時間が分けられなかったですね。本当に24時間仕事しているような気持ちです。それなかなか慣れなかった。アメリカでは結構プライベートな時間はちゃんと取っています。旅館は別な世界ですね。また、風呂掃除とかトイレ掃除とかは、あんまりいいと思わなかった。しかし、自分で全部やることがあるので、教えることができます。今は良かったと思っています。やってる時は辛かったですが、お客さんそれぞれの接し方や内容、おもてなしの心とかは、仕

事をやりながら覚えていきました。やらないとだめ。やってみないとだめ。やはり経験ですね。

私のように外から入って来て、あったかいおもてなしができるようになるまでには、時間がかかります。娘と息子がいますが、娘の場合は、育てていく環境の中で、素直にできると思っています。私は一から覚えなければならなかったのですが、娘は自然に覚えて来ています。実は次世代の有力候補と考えています。娘には、お客さんが来た時に、どういのおもてなしを期待しているか読める感覚を持ってほしいと思います。

お正月に「おとそ」をふるまいましたが、知らない人がいることに驚きました。日本の伝統なのにと、少し悲しくなりました。やはり、やらないと伝わらないんですね。

藤ジニー

FUJI Jeanie

■プロフィール:

山形県銀山温泉・旅館「藤屋」女将。1966年、米国サンフランシスコ生まれ。ユタ州ソルトレイクシティに育つ。オレゴン州リンフィールド大学卒。1986年、交換留学生として神奈川県に5ヶ月間留学。医師を志すが、1988年、英語の派遣指導教師助手として山形赴任中に350年続く銀山温泉の老舗旅館の7代目若旦那と恋愛。1991年に結婚。トイレ清掃から始めた猛烈修行の末、若女将になる。明るい人柄とチャーミングな和服姿で銀山温泉の名物女将として、今や現地ツアーができるほど人気が高まっている。女将業のかたわらテレビ・雑誌の取材や講演活動など、多忙な日々を追われている。



山形銀山温泉
(写真提供:尾花沢市役所)