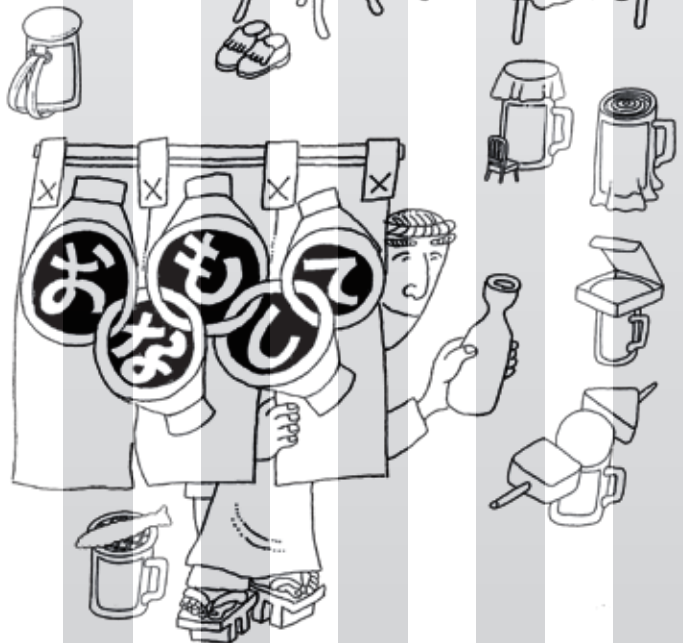
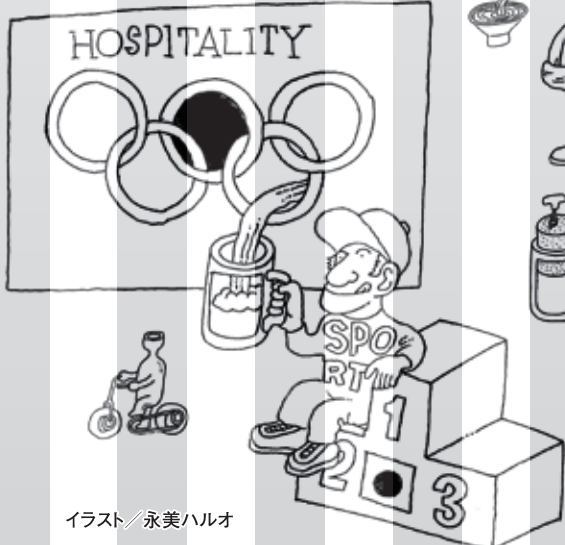
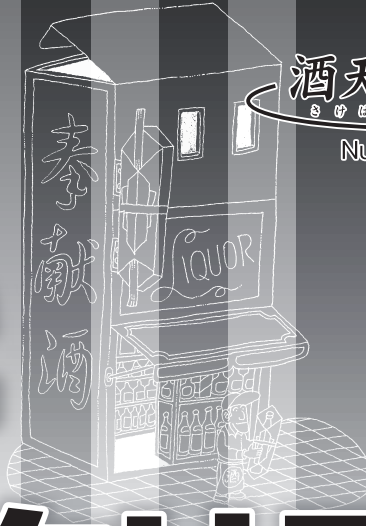


北原伸一

酒とホスピタリティ



〈東京は皆様をユニークにお迎えします。日本語ではそれを「おもてなし」という一語で表現できます。それは見返りを求めないホスピタリティの精神、それは先祖代々受け継がれながら、日本の超現代的な文化にも深く根付いています。「おもてなし」という言葉は、なぜ日本人が互いに助け合い、お迎えするお客さまのことを大切にすることを示しています〉

2013年9月、アルゼンチン・ブエノスアイレスで開催された2020年夏のオリンピック開催地を決めるIOC（国際オリンピック委員会）の総会で、立候補をしていた東京が最終プレゼンテーションを行った。そのなかで、「招致COOL TOKYOアンバサダー」を務めるフリーキャスターの滝川クリステルが日本人の「おもてなし」の精神をアピール、それが決め手のひとつになって東京大会の開催が決まったことは記憶に新しい。

同時に、日本のおもてなしの心が世界に紹介され、今ではホスピタリティ精神溢れるきめ細やかな対応こそが日本と日本人の大きな特徴となっている。

少なくとも東京五輪が開催されるまでの3年間は、日本を訪れる外国人観光客は増え続けると予想され、我々日本人のホスピタリティの重要性は高

まるばかりということになる。

毎回、酒絡みの事件を掲載している別稿の〈事件記者・徳さんの酔いどれ取材メモ〉をお読みいただいているでしょうか。アルコール摂取を起因とする様々な事件を紹介する、酒業界関係者としては耳の痛いコーナーだが、自戒の念を込めて今後も読み続けてもらいたい。

この徳さんのコーナーで取り上げられている多くの事件は酒を起因として起こっている。裏返せばシラフでは起きえないことが、酔うことよって引き起こされている。飲酒運転による事故、暴行、強姦……、場合によっては人命を奪う最悪のケースもある。

そうした事件、事故を回避させる一つの手段が他者への気づかいなどのホスピタリティの精神ではないだろうか。もつと言えば、酒を売る側、飲ませる側のホスピタリティの精神こそが、消費低迷に喘ぐ日本酒活性化の起爆剤にもなり得るのではないだろうか。

間違えてアルコールを 供したレストラン

齢を重ねるほどに飛距離は落ち、かといつてそれをカバーする技術を持ち合わせているわけでもないのに、一丁前に、休日にはゴルフにいそいそ出かける

筆者。目の前に広がるフェアウエーに豪快に白球を飛ばす爽快感と、正確なショットとライン読みが試される緻密さ。ラウンドを重ねるたびにゴルフの奥深さを知らされるばかりだ。

そんなゴルフで先日、こんなことがあった。

それは夏の暑い日のことでした。普段はとにかくプレー代を安く抑えるために、遠隔地のゴルフコースへとクルマを走らせるところが多いのですが、この日は珍しく高級接待コースとして名高い首都圏の一流コースへと行くことになりました。

高級外車に黒塗りのハイヤーが並ぶ駐車場脇を遠慮気味に通る過ぎ、コース車寄せへ。3回目の車検を通したばかりの薄汚れた国産車でもなんのその、玄関前に臆せず横付けすると、さすが名門コース、するするとポーターが近寄り、朝の挨拶を投げかけながらキャディバッグとポストンを手際よく下してくれる。その際、クルマを傷つけないようにトランクに厚手のブランケットを敷

く配慮も欠かさない。なんとも心地よいおもてなしの精神がここにある。

迷彩柄や華美なウェアは封印し、ハーフパンツにハイソックスを着用するなど、このコースのドレスコードを前日から頭に叩き込んで臨んだラウンド。緊張のあまりにやらかすチョロも

ご愛敬。同伴者やコースに迷惑だけは掛けぬように配慮しつつ前半終了。ここまでのスコアは某国家元首と一緒で最大級の「国家機密」とさせてもらうが、バックナインのティアップまでのおよそ1時間。乾いた喉を潤し、空腹を満たすために、同伴者とともにクラブハウスレストランに向かった。

お値段もほどほど高級なメニューに目を白黒させながら食事とドリンクを注文。炎天下でのプレーで喉がカラカラだ。私と1人の同伴者はクルマでの来場のためノンアルコールビール。電車で来た2人のうち1人が生ビールで、酒の飲めないもう1人はウーロン茶をオーダーした。戦略性に富んだコースレイアウトや、満足のいかないショットの反省など談笑しながら、ほどなくして運ばれたドリンクでお待ちかねの乾杯。

「前半はいいショット、悪いショットありましたが、何はともあれ、後半もがんばりましょう。乾杯っ！」

ジョッキとグラスがいい音を奏でてくれる。グビグビグビっ。生き返る。とはまさにこのことだ。

と、その時です。忌まわしい事件が起こったのは――。

乾杯とともにウーロン茶に口をつけた、酒が一切飲めない同伴者が急に咽せ始めたのである。慌てて飲んだため

に誤嚥でも起こしたのかと思っていたが、どうも様子がおかしい。

しばらくして少し落ち着いた同伴者が近くにいたフロア担当の女性従業員を呼んでこう尋ねた。

「これウーロン茶だね？」

「はい。そのように承りましたので」

「いや、焼酎が入っている。どうやらウーロンハイのようだけど」

「確認してまいります」

パントリーから戻ってきたその女性はバツが悪そうにこう答える。

「申し訳ありません。パークウンターの者が間違えてウーロンハイを作ってしまったようです。直ちにウーロン茶をお持ちします」

そして、レストランのフロア責任者らしき男性が恐縮しながらウーロン茶を運んできてこう言った。

「申し訳ありませんでした。ウーロン茶はサービスとさせていただきます」

一瞬、耳を疑った。酒の飲める人にノンアルコールドリンクを提供したのとはわけが違う。酒の飲めない人にアルコールを提供してしまったのだ。場合によっては生死にかかわる問題でもある。これが、多くの一流企業やVIPクラスが使用する名門コースのホスピタリティなのだろうか。

ゴルフコースでアルコールを口にしない人の理由は千差万別だ。クルマで来

場しているからという人は当然だが、真剣にスポーツを楽しむのに酒は必要ないと考える人もいる。また、酒の味が好みでないという人もいれば、酒が弱いという人もいるでしょう。中にはアルコールアレルギーの人も当然いるはずである。

実は、この同伴者はアレルギーとまではいかないまでも、アルコールの分解力が極端に弱い体質の持ち主だったのである。これまで何度かラウンドを共にしているが、一滴の酒も口にしたことがない。アルコールアレルギーの人も含め、飲めない人がアルコールを摂取することによって、肌が赤味を帯びたり、下痢などを誘発したりする。酷い人は鼻水が止まらなくなったり、アレルギー症状としては喘息と同様、咳が止まらなくなるケースもある。酒が飲める人からすれば無関心になりがちだが、アルコールアレルギーを持つ身からすれば、深刻な事態に陥る危険性を孕んでいるのである。

実際、この同伴者はわずか一口飲んだだけだが、後半ブレーの開始数ホールは、心臓の動悸が極端に速くなり、尋常ではなかったと打ち明けている。だからこそアルコールを供する側の対応が重要であり、それがきちんとできてこそそのホスピタリティである。

この名門コースのケースでいえば、間

違えてウーロンハイを出してしまうという過ちを犯してしまったのなら、飲んでしまった同伴者の体調をきちんと気遣う必要があった。キャディと連携し、同伴者の状況を細かく把握すべきだし、クルマでの来場なら運転代行の対処も考えねばなるまい。もっと言えば、翌日、翌々日まで体調の変化がないか確認する慎重さがあってしかるべきだ。

また、このコースの最高責任者であるコース支配人はこの事実をどのように受け止めているのだろうか。報告を受けていなければ、組織内の連携に大いに問題があり、報告を受けているとするなら、同伴者への連絡もよこさない支配人は、配慮が足らなさすぎる。

酒に携わる者はすべからずホスピタリティの重要性を常に頭に叩き込んでおくべきなのだ。

酒販店、飲食店のホスピタリティとは

ホスピタリティはネガティブなシチュエーションでの対応ばかりで求められるわけではない。おもてなしの心を持ち酒を供することで、酒販店にはまた足を運んでくれるだろうし、飲食店ならリピーター客として再訪してくれることになる。

では、酒販店や飲食店でのホスピタリティとはなんだろうか。

かつて近所の酒屋さんでパートで働いていた経験のある我が細君にきいてみたところ、こう教えてくれた。

「私が勤めていたお店の女将さんはずごく達筆で、惚れ惚れするほど字がお上手だったのよ。女将さんが筆を取る慶事の際の熨斗紙がこれまた評判で、お客さんに喜ばれていたわ。それも重要なホスピタリティだと思うわ」

なるほど。今でこそ地鎮祭や上棟式など珍しい光景となったが、かつてはその祝いの「奉献酒」として一升瓶2本というのが相場だったし、熨斗紙が使われていた。今でも熨斗紙は使われているが、最初から印刷されているケースもあるし、手書きしてくれる酒屋さんは減っているようだ。

また、酒を2本、3本束ねて結ぶことも立派なホスピタリティであるが、それも今の人がどれだけできるのだろうか。その分、化粧箱が用意されているのだが、四合瓶ならともかく、一升瓶は高級酒でなければ化粧箱がない。

そんなとき、昔ながらの2本縛りができる酒屋さんはホスピタリティ溢れているといえる。インターネットの動画サイトにはいくつかの結び方がアップされている。そんな動画がアップされていること自体、いまや、結べる酒屋さんが

