

宿屋の娘に生まれて

山手 祐子

(有限会社白浜館 代表取締役)



水深日本一。辰子姫伝説や最近では国鱒の里帰り等で知られる、田沢湖畔で生まれ育ちました。物心が付いた頃から「姉っちゃん、大きくなったらこの旅館の跡を継ぐんだで！」と、当時『女中さん』と呼ばれたお姉さんに、毎日のように言われていた気がします。子供心に「こんなちっちゃい旅館なのに」と、気にも留めていなかった様に思います。

大正13年、前年の旧国鉄生保内線の生保内駅開業に合わせ、商人宿として誕生した小さな旅館『白浜館』。宿の前に種馬所があり、小さいながらも昼は食堂、夜は当時『広間』と呼ばれた宴会場にて男の人達の酒を酌み交わす声、賑やかな音がしていたと記憶にあります。

私で四代目、曾祖母、祖父母、そして私の両親の時代、それぞれの代で増改築を繰り返して商売を営んでまいりました。

さて、私はといえば『跡継ぎ』という言葉は頭の隅に在ったものの、跡を継ぐということは考えたくなく…将来を考える年齢になり、自分は何の職業に就きたいか無の状態を考えるようになったのが中学二年の時でした。

考えた結果は「人が好き」という思いでした。当たり前のことながら、人は人々の中で生きていかなければならない。ならば、人に携わる仕事に就きたいと思うようになりました。されど

地元の高校に入学し、何となく卒業し、短大にでも行って少しは遊びたい、という優柔不断な考えでおりましたが、母の強めな(半ば強引な)

「地元の銀行の採用試験を受けなさい」との命令を受け、逆らえず…また、父の「新車(当時憧れだったセリカ・リフトバック!)を買ってやるから家を離れるな」の言葉に負け、無事採用試験も受かり、地元の銀行に就職させていただくことになりました。職場では様々なことを教えていただき、沢山のお叱りをいただいて、何回泣いたか分かりませんが…後に、上司から頂いた超厳しい言葉が(当時はかなり恨んでいましたが)本当にありがたいことだったと、理解できたのは大分時が経ってからでございました。当時一緒に働いていた仲間と〇〇学校(〇〇は当時の上司の苗字)の厳しさを今になって理解し「本当に感謝だよ」と話す機会があり、皆も恨みが尊敬に変わっておりました。そんな銀行勤めも、母の「今度喫茶コーナー造るから、仙台の喫茶店に修業に行きなさい」との命令で、その年の3月末で退社し、4月1日から仙台に行かされました。当時、結婚し子供も1人おりましたが、その一言で(泣く泣く)仙台へ行くこととなり、修業を終え帰ると間もなく今度は「自分達の時代じゃないから(建物も時代に合わないし)」と、全てから引退すると言い出し、母は箆笥ごと身の回りの物を持って、私の妹が

嫁いでいた大阪へ行ってしまいました。「さあ、どうしようか」と悩んだ末、(両親は「好きな仕事で良い」と言ってくれましたが)やはり『白浜館』と言う名前を残すべきだと考え、旅館を継ぐ覚悟を決めました。

ご承知の通り宿屋は装置産業でありますから、最初に億単位の資金が必要です。第一希望は旅館としながらも、融資次第ではペンション位になるかもしれないという思いで主人と二人で資料を作り、いざ銀行へ。そこで思いがけず融資OKを頂きましたが、「私が代表取締役になれば」という条件が付きました。引退したとはいえ父もおりましたし、主人もおりました。しかし悩んでいても仕方ないので、ありがたくお受けすることとし、32歳で(不安だらけの気持ちを隠し)事業を始めることに。昭和63年末オープンに向け、工事がスタートいたしました。

土地が狭く、また県立公園地内故、建物の高さや色等細かな規制があったため、何度かの設計変更を経て現在の5階建の近代旅館が完成します。その時に助けになったのが主人でした。大手ゼネコンに勤めていた設計士である彼は、細部に涉ってアドバイス、特に完成後のランニングコスト削減方法等、施工業者さんより詳しく、「設計士と結婚して良かった!」と強く思いました。また、建設中には知人より、「見ておいた方が良い」という宿屋さんを紹介され、いつも混んでいる人気宿、やっと予約が取れた日に勉強の旅に出掛けました。

成程、私達が予約した宿屋さんは館内に煌々と電気が灯っており、お隣さんは玄関から真っ暗でございました。細かく観察し、気付いたことは『当たり前』が出来ている、ということでした。

木造2階建ての小宿に生まれ学も無く、経営を学んだ訳でも無く、他の旅館に修業に行った訳でも無い、素人の私ですからこの『当たり前』が出来ていることの素晴らしさに感銘し、この日が私の『原点』となり、時代に合わせた『当たり前』をやり抜くことが基本となり、その難しさが大きな課題となりました。

また億単位の設備投資故、宿泊だけでは返済が難しいだろうとの考えからプライダルも行える様な施設造りもしておりました。主人が短期間ではありますが住込みで隣県の大型ホテルへと修業に参りました。そうして昭和63年11月『花心亭しらはま』オープンを迎えることが出来ました。オープン初日、大浴場の加温が間に合わず水風呂であったり、工事の不備により客室の電話が使えず、宴会場に謝りに行ったり、初めてのプライダルの日、電気の容量が足りず披露宴の最中ブレーカーが落ちるなど、沢山のハプニングとともに我武者羅に働き、10年が経過いたしました。

人口減少の為、プライダル関係の規模縮小や旅行形態の団体型から個人型への需要変化、そして何より旅館にとって大きく必要な物『温泉』が田沢湖畔にも必要であることを考えておりましたある日、ある記事にて日光に温泉ができるとの見出しを見つけました。近くの鬼怒川には温泉が有り、年間通して賑わっていたが、日光には温泉が無かった所へ高速道路の建設中に温泉が出た為タンクローリーで温泉を運んでいることを知り(後にこの方法は全国の旅館に浸透していきます)温泉の有り無しは売りに大きく係る問題と認識し、田沢湖畔の業者全員に声かけし有志十数名にて日光市へ視察に。日光

市旅館組合長様含め保健所の方々まで参加して頂き詳しく説明を受け、帰るとすぐに宿泊施設はじめ、湖畔全所に行き渡る方法を連日の徹夜作業で考える日々を送り、各種問題を乗り越え、平成12年に何とか温泉地の名乗りを上げることが出来ました。いえ、間に合わせる事が出来ました。と言うのも当時、先に述べました問題を考え、今後についての計画を実行に移したのでございます。その手始めが『温泉』でした。

そして当館は平成12年、全面リニューアルオープンいたしました。勿体ないという思いもございましたが、僅か10年で全面改装でございました。『女将としての基本コンセプト』『宿のとんがり（個性）』『他との差別化』を具現化した建物を造りたい、との想いでございます。

1 先ずは『和』にこだわること

それまでは他の旅館と同じで館内は土足での仕様でございました。それを全館畳敷き（実はこれが一番悩みました）に。今から20年前のことですので、お客様が受け入れて下さるだろうか？ご面倒に思われるのでは？等々悩みは尽きませんでした（何より私自身が「知らない人」が履いたスリッパを履くのが嫌で）、案ずるより産むが易し。今では「スリッパが無いのが良いよ！」とのお言葉を多く聞かれ（特に男性からの声が多く）、安堵いたしました。

2 『部屋食』への考え方

先のオープン以来、私の主な仕事は仲居でしたので、夕食をお部屋に運びながらいつも、「廊下から見える夕日をお客様にお見せしたい」と常々思っていました。また、部屋でゆっくり食事して頂きたいけど、食後に残り香が気になったり、今後の高齢化の問題を考えるとイス席で

の食事がいいな、との思いから、廊下側に『部屋食』の形式は残したまま全室に副室としてイス席の食事室（当館では『ダイニングルーム』と呼んでおります）を設けました。当時としては珍しいことでした。居室での『部屋食』や会食場での夕朝食が普通の時代、自室での夕朝食と言うのは、今でも珍しがられご満足頂けている様でございます。

3 『個人客』 = 『プライベート』

今では珍しくありませんが、貸切風呂を造りました。元客室をそのまま利用し、和室を備えた半露天風呂。宿泊のお客様は無料でお使い頂ける様にいたしました。

4 おもてなしの『心』

実はこれが一番大切なことでございます。「人は人に因って癒されもするし傷付きもする」と社員達には毎日の様に言っております。お客様が満足され、癒されてお帰りになられる為にはおもてなしの『心』が一番重要だと思うのです。あなたの為にお役に立ちたい、という奉仕の心です。『サービス』を和訳すると『奉仕』でございます。故にサービス業とは人様に奉仕する仕事であると思っております。当館は日本の宿らしく『和の礼法』に基づいた接遇と所作を心掛け、着座でお出迎えし、抹茶と生菓子の提供から始まり、お客様に合わせて供する会席料理、また、お帰りの際はお部屋からお荷物をお持ちし、見えなくなるまでお見送りをします。何事も最初と最後が肝心肝要。お客様の心に届くのは何と言っても接する人の心配りだと思います。全ては『人』で始まり『人』で終わる。その想いは時代が変わっても同じだと思います。

5 お客様の『声』

当館の営業マンは、宿泊いただいたお客様か

らのサービスアンケートだと思っております。最初のオープン後間もなく、大手旅行会社様から宿泊後の当館の点数が送られてまいりました。88～89点位でございました。90点を頂戴できるまで（当時は「90点以上の宿」と言う冊子も販売されておりました）あと1歩なのですが、その1点の難しさに悩み社員達と満足度について何度も話し合った結果、お客様の満足度が自分達の喜びであり楽しく働けるという意見に、『お客様の満足⇒自分達の幸せ⇒リピーター増』この話し合いのもと「目指せ90点!」。リニューアル後はお陰様で県内トップ、東北内での90点表彰、そして念願の全国表彰も数回頂戴することが出来ました。社員達にはハワイ旅行をプレゼント致しました。

私が会社を立ち上げて32年が過ぎていきました。少しばかり自慢できるとすれば、銀行様からの借入れ後、1日たりとも遅れることなく返済し、運転資金もお借りせずに済んでいることでしょうか。数回の設備投資を行い、その時代に合った建物と設い、ハード・ソフト両面に自分の思い付き(我儘?)を実行できたのも、生活産業故でしょうか。また両親のお客様への接遇を身近で学んでこられたことを感謝するば

かりでございます。

宿屋事情も時代とともに変化しており、多種多様な価値観がある昨今。自分の目的に合わせた宿屋選びを簡単に楽しめる世の中になりました。人間は観光や外食を楽しみたい文化的な生き物でありますので、どうぞ沢山ご旅行をされまして、ご自身の活力にして頂けたら、と願うものです。またその手助けができたなら幸いです。

田沢湖に写る夕日、素晴らしいですよ～是非田沢湖畔にお出で下さいませ!



会社概要

1 会社名	有限会社白浜館(花心亭しらはま)	8 設立	1988年(昭和63年)10月
2 代表者	代表取締役 山手 祐子	9 資本金	2,000万円
3 所在地	〒014-1204 仙北市田沢湖田沢字春山145-15	10 従業員数	26名(2020年3月末)
4 TEL	0187-43-0436	11 経営理念	笑顔・真心・奉仕の心
5 FAX	0187-43-3822	12 姉妹館	湖畔浪漫の宿「かたくりの花」 仙北市田沢湖田沢字春山197
6 URL	http://www.tazawako-kashintei.jp		TEL 0187-43-1200
7 創業	1924年(大正13年)		FAX 0187-43-1203