

おいしい岐阜へ！

# 日本ならではの 「おもてなし」の心を、 海外からのお客様に 伝えていきたい

株ひら井 代表取締役社長 平井良樹さん



世界的な健康志向や食の安全が注目されているなか、ユネスコの無形文化遺産への「和食登録」などを背景に、「日本食」への関心は高まる一方です。  
 日本各地を訪れる外国人観光客は増加の一途をたどる今、「本物のおもてなし」を伝えたいと、新たな取り組みに力を注ぐのは、岐阜城・金華山を仰ぐ岐阜市米屋町にある明治6年創業の老舗「日本料理 ひら井」四代目社長 平井良樹さん。  
 そこに込められた想いをお伺いしました。

しかし、その日本料亭の粋である「おもてなし」に、近年の外国人観光客の急増により、さまざまな影響が起ころはじめてきました。

## 皆で共有できる 外国人観光客への「おもてなし」対応

平井さんは、全国芽生会連合会(料理業界団体)の役員や大学の同窓会の要職を務めていることもあり、頻繁に東京との行き来を重ねています。そのなかで、外国人観光客の取り込みが、自店をはじめ岐阜全体が他地域より遅れを取っていると感じていました。なかでも外国語の表記など、コミュニケーションの入り口である「ことば」に関する対応が圧倒的に遅れていることに懸念していました。

「私の店でも、従業員たちがコミュニケーションが得意でない。何をしたいのかわからない」と、海外からのお客様と接するのを怖がるようになってしまいました。『**ことばも交せないのに、どう接していいのかわかるはずがない**』。

平井さんは、悩みました。  
 長年培ってきた「ひら井」ならではの心で伝えてきた「おもてなし」が海外の方々に伝えられない。

そんな思いから、インバウンド対応のための、幾つかの対策を試みることにしました。

まずは、店内の看板やメニューの表示に外国語を取り入れ、建物や設備については築45年の日本古来の様式

## 父から学んだ「料理」への心

「父は、幼い頃から私をさまざまな料理店へ連れていってくれました。そこでこのわた、いくら、うに、など、大人が好むようなものをいろいろ食べさせてくれました。味覚を育てる、またマナーや礼儀、接客を学ばせるといった、料理人としての父が「家業」を教える、我が家ならではの英才教育だったのでしよう」

そう、懐かしく振り返ります。  
 「ですから父と出掛けるのが嬉しくて、とても楽しみにしていました。跡を継ぐようになどとは言われたことはありませんでしたが、そこから食に興味を持つていったことは確かです。きつといつか料理に携わる仕事をするのだろうという想いは、その頃から感じていたように思います」

しかし大学まで料理に関わることなく、研究者になりたいの思いから工学部へ。そのなかでいつしか「料理も研究も、追求し、つくりあげていくという気持ちは一緒」だと気づき、卒業後、京都での修業を経て、昭和60年に家業へ。

## 母から学んだ「料亭」の粋

幼いころから両親の働く姿を見て育った平井さんですが、いざ家業に就いてみて、改めてお母様から学んだのは「毅然」とした姿勢でした。

「母は、いつもどんな時も毅然とし、その上で、お客様に喜んでもらうには何をしたらよいかを常に考えています」

そんな、料亭の女将の「真の接客」の姿勢から、平井さんをはじめに全てのスタッフが多くを学んできました。もちろんそこには読んで覚えるマニュアルはなく、言葉

ため、テーブルや椅子、照明やトイレなどに出来る限りの対応を施すことにしました。

また、外国人観光客の要望をしっかりと把握し、十分なサービスを提供できるように「外国人接客マニュアル」を国ごとに作成し、従業員の接客教育に徹底活用することにしました。

今まで書いて伝えるものではないと思っていた「おもてなし」でしたが、平井さんは岐阜県料理業組合の理事長も務めており「インバウンド対応をマニュアル化して皆できちんと覚えることは、必ず相互に役立つこと。岐阜県の観光業全体で積極的に取り組んでいきたい」とも、想いを募らせます。

「外国人観光客への対応については、さまざまな意見があります。私は否定するのではなく、その国ならではの特徴を理解して接していくことができるようになれば、日本文化を「日本のお客様に喜んでいただく」感覚で伝えていくことができるようになるのではないかと考えます」

「嬉しい、という気持ちは、万国共通です。私はその国の方々の嬉しいことを、  
 どんどん探していきます」

## 食を通して交流の懸け橋になりたい

平井さんはこれからも  
 さまざまな国の方々からの

## 「また、岐阜に来たい」

そんな声と笑顔を胸に、  
 岐阜の、日本のおもてなしを  
 伝えていきます。

