

# W

求められる人材を探る  
プロフェSSIONALS

石川県金沢市内から車で約 30 分。江戸時代に創業、150 年にわたり川魚と山菜料理専門店として商いをしているのが「和田屋」だ。白山比咩神社に隣接し鎮守の森の中にひっそりと佇んでいる。客室内に囲炉裏があり四季折々に変化する庭園を臨むことができる。今回は 6 代目女将として切り盛りする和田智子さんに料理旅館における人材育成などについてお話を伺った。

**福永** とてもすてきな庭園と自然に囲まれた旅館ですね。空気もとてもおいしく感じます。こちらは、創業されてどのくらい経つのですか。

**和田** 江戸慶応に創業しておりますので、150 年ほどになります。私は母から女将を、7 代目は息子が継承することになりました。この辺りは金沢市内と趣が異なり川魚と山菜が豊富に採れますので、昭和になりましてから、川魚と山菜料理の専門店としてこの地で商いさせていただいております。和田屋という小さな食の店を通じて、美しい白山麓の水と空気と、そこで育った食物を召し上がっていただき、都会の喧騒を忘れていただければと思っております。

**福永** 生まれたときから、女将であるお母さまの姿を見ながら育たれ、ご自身も女将業を継がれたのですね。

**和田** はい。生まれたときからこの環境で育ち、今日にいたります。子どものころから女将として働く母の姿を見て育ちました。30 代のときに母からバトンタッチをして女将を務めています。旅館を継ぐために京都にある老舗料理旅館に修行へ行きました。とても厳しいところでしたが、今になってそのときにおっしゃった意味が理解できるようになってきましたね。10 代で修業に行きましたので「見聞きしたことは私の年代になるとしっくりきますよ」「いい

## “おはようございます” 声の大きさと表情など わずかな変化も見逃さないこと



㈱フェイス 代表取締役  
福永 有利子 氏

レストラン・ゲストハウスのウエディングプランナーから各現場の管理職としてマネジメントを担い、確実に業績を伸ばしてきた。2003年にウエディングプランナー養成スクール講師をはじめ、06年より大学にて非常勤講師として教壇に立ち、現在も教鞭を執っている。06年堂島ホテル婚礼部長に就任、その後08年同ホテル副総支配人に昇任。09年には㈱フェイスを設立し、代表取締役に就任。現在は、ホテル・ゲストハウスを主に成約率向上を目的としたトレーニングや集客戦略立案・実践支援などのコンサルティングに加え、ウエディング全般にわたる支援を行なっている。著書「ウエディングプランナーじゃない、アカンのは上司や! 悩める管理職のアムムチ19の育成術

ところだけ見て行ってね」と言って下さいました。そのときはその意味が理解できませんでした。女将になってから30年あまり経った今、ようやくその意味が分かるようになりました。現在は教えて下さいました女将さんとは少しちがう女将像ではございますが、当屋のような小さな店は、家庭的な雰囲気があり、おこがましいことではございますが、私自身が皆の母親になったつもりで、なんでも話せる風通しの良い店でありますよう、心がけておりますつもりです。今さらですが京都老舗旅館女



和田屋 女将  
和田 智子 氏

川魚山菜料理旅館 和田屋の三人姉妹の長女として生まれ、四代目の祖父、五代目の父の背中を見て育つ。結婚と同時に家業に従事するが、平成19年六代目の主人が亡くなり、現在は両親と、七代目の息子、娘とともに家業を次世代につなげている。1964年生まれ・52歳。

将の懐の深さを改めて感じている次第でございます。

**福永** ところで現在、スタッフの方は何名くらいいらっしゃいますか。

**和田** パートさんの客室担当が7人、板場・フロント合わせて20人ほどとなります。

**福永** その道のプロである職人気質の方々で旅館を支えられていることと思いますが、その中での人材管理は、どのようにされていますか。

**和田** 社員に限らずパートに優れているところと苦手なところがありますので、そ

の人の足りないところを補いながら、その足りないところを、ほかの皆で助け合っていくチームワークが一番です。そのためには常に声をかけるようにしています。何か起きる前に未然に防ぐためには、今の心境や健康状態をよく観察していることが大切と思っています。そのために“おはようございます”と声を掛け、返ってきたときの声の大きさの調子や顔色を見ています。小さな変化でも見逃さないようにし、変化を感じたら“何かあったの?”“どうしたの?”と聞いてみます。状況によって、今は聞かない方がいいと判断した場合は、ほかのスタッフにヒアリングも行ない、声を掛けるようにしています。板場やほかの部署も同様です。毎朝必ず厨房にも足を運び“よろしくお願ひいたします”とあいさつをします。あいさつをすること、厨房に踏み入れることだけで雰囲気を感じられるよう努力しています。料理旅館として板場内の人間関係がうまくいっていないと、最終的にはお客さまにご満足いただけないからです。

**福永** 厨房にはなかなか踏み込みづらい雰囲気もあると感じますが、常にコミュニケーションをとることに徹底していらっしゃるのですね。

**和田** この地域は北陸屈指の豪雪地帯でもありますので、ご近所で仲良くなければ生きてゆけません。生まれたときからこの環境で育っていますので、皆で協力して雪かきをするなど、協力して生きていくことの大切さを、身を持って感じております。

**福永** 旅館のサービスといえば、女性が多くいらっしゃるのではないかと思います。女性同士のトラブルなど、どのように対応されているのでしょうか。

**和田** デリケートな女性の場合は、それぞれに会って話を聞くようにしています。それぞれに考えや思いはありますので、双方の話を聞かなければ判断が難しい

からです。話をするだけでもスッキリすることもあります。お互いの行き違いやすれ違い、理解の仕方のちがいなどによるわだかまりが大きくなるようにするためにも、常にわずかな変化を見逃さないように思っております。姉妹店は基本的に任せていますが、“何かあるのかな?”と感じたら、店舗に足を運び状況確認をしています。

**福永** スタッフの皆さんに対しての教育研修などは、何か行なっていられないのですか。

**和田** 特に行なっていません。新人さんは先輩が教えています。上から目線ではなく、先輩としてしっかりと教えてくれます。

**福永** 今後は息子さんが7代目として引き継がれ、お嫁さんが若女将さんとなりますが、何か受け継いでもらいたいことはありますか。

**和田** 来て下さいますお嫁さんのそれぞれに個性がありますので、私もそうであったように、そのお嬢さんのそれぞれの個性を生かしていただければと思っております。手取り足取りなどは毛頭思っておりません。時代がちがいますから。でも、もし、私が必要なら喜んでお手伝いしたいと思っております。まずは、彼女が生きやすい、やりやすい環境と場所を作ってあげることが私の役目だと思っております。そして、できれば、私は字や絵を描いたり、デザインしたりすることが好きですので、邪魔にならなければ、今までと同じように、館内の書き物のお手伝いをさせていただけたら嬉しいなと思っております(笑)。

**福永** どんな若女将がいられるのか、これからが楽しみです。

**和田** はい。楽しみにしています。ただこれから先、30年、50年と永続していくためにはさまざまな問題があります。特にハード面です。現在6室の客室を準備しておりますが客室に囲炉裏がついていません。創業より私どもの一番のおもてなしは



囲炉裏端でした。囲炉裏では「暖をとる」「調理する」だけでなく、炭の燃える様子や火の音、燻された食材の顔地など五感を通じて楽しみ、くつろげる場所です。

**福永** 客室に囲炉裏があるのはめずらしいですね。

**和田** はい、日本ならではの優れた備品であり、和田屋の魅力でもあるのですが、もし今後建て直した場合、囲炉裏付きの客室は規制により再現することはできません。冬場の雪害により、不備も出てきたりしますので、維持管理は欠かせない仕事になります。逆に長きに渡り商いをさせていただいていることで、何代にも渡り足を運んでいただけのご家族もあります。先代様からずっとご虫負いただきました子どもだったお客さまが、大人になっておいで下さることは、本当にうれしいことです。鮎解禁の夏場には天然の鮎を食することができますので、鮎を召し上がりに毎年必ずきて下さいますお客さまもおいでます。そのために、現代の方々に、古き良き日本文化を、これからも伝える役目ができたら幸いと思っております。

**福永** 何代にも渡りご利用くださるお客さまへのおもてなしや、代々受け継がれる思いを大切にされているお気持ちが伝わって参りました。また、小さな変化を見逃さない、何か起きる前にこまめに聞くこと、いいところだけを見ることなど、ストレスのない職場環境作りが大切であることを、改めて実感しました。本日はご多用の中、ありがとうございました。