

# ON!

**Old but New**

だいまるゆう

伝統を残しながら、変わり続ける街大丸有

**大手町・丸の内・有楽町の**

まちづくりを発信する情報誌

大丸有でみつけた日本の  
おもてなし精神

*The spirit of "Omotenashi" found in DAIMARUYU*

2012 SUMMER

**026**

日本語がもつ独特のニュアンスに

この国の“もてなす心”が見えてくる

各国に“おもてなしの精神”があり、もてなす流儀はそれぞれ違います。

今秋、東京国際フォーラム等で国際通貨基金・世界銀行年次総会が開催されるのを機に、この街らしいおもてなしの精神について考えてみました。

### 一期一会の精神でおもてなし

多少大胆な意見になるかもしれませんが、言語には二種類あると思います。ひとつは汎用化しグローバル化していくことで、多くの人に受け入れられ誰でもストレートに意味が通じやすくなっていく言語です。そしてもうひとつは、成熟していくことで言い回しが複雑になり、限られた人たちにしか伝わりにくくなっていくものです。前者の代表は英語であり、後者にはフランス語や日本語が当てはまるのではないのでしょうか。日本語はある意味閉鎖的で、究極的には言葉を使わずにコミュニケーションをとることが最上とされるところがあります。そこには、物事をはっきり言うのは洗練されていない、感情をストレートに出すのは未熟であるという自制心も働いているのだと思います。実は、日本のおもてなしの精神にも、そういう部分があるのではないのでしょうか。

たとえば、旅館の接客を考えると、食事や風呂の時間が決められていたり、食事や布団を敷くために平気で部屋に入ってきたりします。旅館でのおもてなしは、プライバシーの壁を乗り越え相手に入っていき、逆にもてなされる側もそれを受け入れていかないと始まりません。一般に西洋の価値観では、自分の意志で決めることが自由の象徴であり、決定権があることに価値

があります。ところが、もてなす側に決定権があるのが日本流で、もてなされる側は「相手に身を委ねることの心地よさ」を味わうのが、日本のおもてなしの神髄といえます。ただこのおもてなしは、双方に信頼感がないと成立しません。

これを象徴するのが茶の湯の「献立」という言葉です。「献立」は相手のことを知り、季節を加味し、旬を盛り込み最高の組み立てで出すものです。しかし、あくまでももてなす側の亭主がすべてを決めます。それが、お客様に決定権があり好きなものを選んでいただく「メニュー（menu）＝品書き」と違うところ。日本のおもてなしは、このように「茶の湯」の精神に象徴されるところがあり、はじめは強い緊張感がありますが、次第に食事が進み、酒が酌み交わされ、静かに茶碗をすすりあう頃には、緊張は緩んで主人と客の間には強い共感や連帯感が生まれ非常に心地よい時間になっていくのだと思います。

### 大丸有を好きになることで、おもてなしがはじまる

日本流のおもてなしのディープな精神を共有していただくには、ある程度の時間を必要とするかもしれません。では、その入口ではどうすればいいのでしょうか。たとえば大丸有地区を訪れた外国のお客様に、街の人たちみんな



江口 裕之 CEL 英語ソリューションズ 最高教育責任者

The Japanese way of hospitality referred to as “omotenashi” is well reflected in the spirit of the tea ceremony. The guests may feel a little nervous at first, but soon they feel relaxed, finding strong bonds built between them and the host. In a way, the essence of “omotenashi” lies in the guests leaving everything up to the host, while the host takes all possible means to entertain the guest. To create such relationships, mutual trust is immensely important. As a first step, therefore, let’s be friendly to those visiting this area from abroad to show our goodwill of “omotenashi.” Then, by explaining how attractive our town is from your own perspective, you will surely be able to communicate to the visitors the prevailing values deep-rooted in the Japanese society.

が日本語で「YOKOSO!」と声をかけることです。英語をしゃべれないからと臆することはありません。あちらでも、こちらでも「YOKOSO!」という言葉を目にするだけで、外国から来たお客様は自分たちが歓迎されていることを知り、お互いの信頼関係を築ききっかけになるはず。そして、次に行うのは、もてなす側がこの街のよさを知って、それを伝えることです。この街にはこの街からしか伝えることができないメッセージがあるはず。それはこの街に対する一人ひとりの「愛情」です。自らの主観的な視点からこの街の魅力を伝えることで、その背後にある普遍的価値（＝日本のおもてなし）を伝えることもできるはず。そのため、まず自分たちがこの街を好きになり、伝えたい何かをもつ必要があります。英語力はあくまで、エキストラです。英語をしゃべれるようになる前に、この街の魅力を自分なりにいま一度考えてみるのが、おもてなしの準備の第一歩といえるのではないのでしょうか。

Profile 1957年長崎生まれ、プロのミュージシャンから一転して通訳・翻訳家として活躍。2009年からNHK教育テレビで「トラッドジャパン」講師。同番組は言葉を通して文化を眺めるというコンセプトでつくられ、それが「トラッドジャパンのこころ」（日本放送出版協会）などの書籍にもなっている。



marunouchi cafe SEEK

丸の内から始まる

“日本のおもてなし”

TIC,JNTO & marunouchi cafe SEEK

訪日外国人旅行者向け総合観光案内所「日本政府観光局（JNTO）ツーリスト・インフォメーション・センター（TIC）」（TEL.3201-3331）が、今年1月に丸の内地区に移転しました。TIC,JNTOでは外国語（英・中・韓）で、日本全国の観光情報を提供しています。また、2階部分は、丸の内の国際交流拠点「marunouchi cafe SEEK」（TEL. 3212-5025）となり、1階のTIC,JNTOと連携を図りながら、外国人旅行者にさまざまな情報を発信しています。今年3月からは、日本を訪れる外国人観光客に来日の感謝の気持ちを伝える「Thank you 折鶴キャンペーン」を展開。大丸有地区の事業者などが折った千羽鶴をTIC,JNTOを訪れた外国人観光客にプレゼントしました。また現在は、短冊にメッセージを書いていただく、七夕企画も実施しています。そして「marunouchi cafe SEEK」では外国人旅行者と大丸有地区の事業者が交流を図るための魅力的なイベント、ギャラリー展示、セミナーやワークショップを展開しており、紋切りや漢字体験など外国人ツーリスト向けの講座も開催しています。



TIC,JNTO

## 感動できる作品に 出会っていただくのが最高のおもてなし



◀青白磁獅子鈕蓋水注 中国・北宋時代  
景德鎮窯 出光美術館蔵

外国からのお客様をお迎えしたときに一番心がけているのは、作品に接したときの“感動”を日本の思い出としてそのまま持ち帰っていただくことです。そのためにいちばん大切なことは、作品そのものの解説をするだけでなく、作品が生まれた時代背景や当時の日本文化を紹介することです。たとえば、屏風はアート作品として存在していたわけではなく、当時は風よけとして使われていました。そのために自在に折れ曲がるようにつくられ、その機能をうまく活かしながら絵を描くことによって、当時の人たちはいまでいう3D画像を楽しんでいたのです。こうした背景を説明するだけでも、外国のお客様に当時の風景を思い浮かべながら作品世界に入らせていただくことができます。また、同じお茶でもアフタヌーンティーと茶の湯がどう違うかという精神性を紹介することで、「一期一会という緊張したなかで愛でる」という日本独特の世界観を少しでも理解していただければと思います。

とはいえ、あまり精神論に入りすぎても先入観を与えず、作品世界に素直に入っていき妨げになってしまいます。あくまでお客様の知識や経験、興味の方角を確認しながらご案内するのが、日本流のおもてなしだと思います。当館は、エレベーターを降りると土壁をイメージした壁があり、その先に格子をモチーフにした受付があります。外の明るさから徐々に暗い世界へと目をならしていただき、作品がいちばん見やすい照度の展示室へ入っていただけるようになっています。そして、一転して展示室から出たロビーはワイドビューになっており、明るい日差しのなかでお濠を望むことができます。明から暗、そして再び明へという流れは侘茶の流れを意識したもので、美術館の設えも日本の“おもてなし”を意識したものです。こうした空間で、ご自身が感動できる作品に一点でも出会っていただくことができれば、それが最高のおもてなしになると思います。

### INFORMATION

#### 出光美術館

千代田区丸の内 3-1-1  
帝劇ビル 9階  
ハローダイヤル 5777-8600  
2012年8月4日(土)～10月21日(日)まで開催の「東洋の白いやきもの一純なる世界」では中国の各時代・各地域の白磁、朝鮮や日本の白磁を一堂に紹介。併設として江戸時代の禅僧・仙厓の作品も展覧。



八波 浩一 出光美術館 学芸課長代理

CONCIERGE



## 一人ひとりのニーズに応える カスタマイズした サービスが必要

お客様の多くは、世界の一流ホテルでコンシェルジュを使いこなしてきている方々なので、コンシェルジュ本来の在り方に加え、日本ならではの気配りや心づかいをプラスしたサービスを心がけています。同じことを聞かれてもお客様が求める答えは一人ずつ違いますので、カスタマイズしたきめ細かなサービスこそ日本流のおもてなしだと思います。たとえば、ビジネスで訪れるお客様の多くは奥様も同伴されています。昼間お一人になる奥様に画一的な観光案内をするのではなく、趣味や嗜好をきちんと把握したうえでとっておきの時間の過ごし方を提案すると非常に喜ばれます。ホテルの朝食に飽きてしまった長期滞在者に対して、ときにはこちらから早くからやっている築地場外市場

の飲食店をご案内することもあります。日本滞在中の満足度を高めていただくためには、聞かれたことに応えるだけでなく、お客様が何を求めているかを常に考え、こちらから一歩先に提案していくことも大切だと思います。

とはいえ、コンシェルジュにできることは限りがありますので、大丸有地区の方々との連携もおもてなしの重要なポイントになります。あるレストランや店舗をご案内したとき、あらかじめお店にも連絡を入れておき、お客様が来られた時にコンシェルジュから聞いていますということをお伝えいただき、特別感を感じる接客であったり、サービスをされたら、この街の印象は大きく変わるのではないのでしょうか。こうした街をあげての心づかいや気配りが、お客様には最高のおもてなしになると思います。当ホテルは今年5月にリニューアルオープンしましたが、リニューアル前から永く勤めているベテランホテルマンも多くいます。お客様を名前でお呼びして「お帰りなさい！」とお迎えするパレスホテル伝統のアットホームな雰囲気と、洗練されたインターナショナルなサービスを上手にミックスして、お客様に心から満足していただけるおもてなしをしていきたいと思っています。

### INFORMATION

#### パレスホテル東京

千代田区丸の内 1-1-1  
TEL.3211-5211  
客室はスイート 12 室を含む全 290 室で、全室が 45 m<sup>2</sup>以上。  
"Evian Resort" 内のスパが「エビアン スパ 東京」としてホテル 5 階に日本初上陸。

住吉 真矢子 パレスホテル チーフコンシェルジュ



## 寿司を食べるだけでなく、 寿司屋のライブ感を 楽しんで欲しい



当店は築地場外市場にあり、そのロケーションのためか外国のお客様が4割近くを占めます。大丸有地区のホテルからご案内いただき、来店される方もいらっしゃいます。洗練された大丸有地区から一転して、市場の活気と喧噪を肌で感じながら寿司屋に入るといったストーリーは、少しディープなニッポンを体験していただくには絶好のおもてなしだと思います。こうして来店されたお客様だからこそ、私どもはあえて“特別なこと”はしません。日本語で「いらっしゃい！」と威勢良くお迎えし、カウンターに座っていただきます。寿司屋というのは、お客様と寿司を握る職人とのコミュニケーションに

よって成立するライブハウスのような場です。そのコミュニケーションは、ときとして隣り合わせたお客様同士にまで発展し、そうしたやりとりのなかで“本当に美味しい寿司”にありつけるのです。サーブする側とされる側が徹底していて、お客様同士の席も適度に離れている高級レストランとそこが大きく違うところです。

外国のお客様は、当店のおすすめでもある「おまかせコース」人前を何人かでシェアして食べ、その後、お好みを頼むというパターンが多いですね。日本人でしたら間合いを見計らいながらお出しするのですが、外国のお客様は写真を撮られることが多いので、すべてを盛りつけていっぺんにお出しするようにしています。人気なのは、中トロやサーモン、ホタテです。やはり馴染みがあるのでしょうか。もともと、寿司は日本のファストフードのはじまりといわれており、気取って食べるものではありません。ショーケースを見て、指をさしてこれ握ってくれればいいと思います。外国のお客様もリラックスして心を開き、このライブ空間にいち早く溶け込み、隣り合わせた日本人と仲良くしていただけたら最高の思い出になると思います。寿司ではなく寿司屋を体験していただく、これが私ども職人のおもてなしです。

### INFORMATION

**築地寿司清本店**  
中央区築地 4-13-9  
TEL. 3541-7720  
創業120余年の老舗で「おまかせコース」(3,500円)が人気。大丸有地区の兄弟店として、江戸前の伝統を大切に「竹山丸の内」(千代田区丸の内 1-6-4 オアソ 6F TEL. 220-6591)がある。

**國司 大輔** 築地寿司清本店 店長

一見のお客さまではなかなか体験することができない、日本最高級のおもてなしのひとつである「お茶屋遊び」。それを本場、京都ではなく、丸の内楽しんでいただくことができるのが豆まるです。京都でお茶屋などのお座敷に出ている本物の芸妓・舞妓さんにその姿のまま新幹線に乗ってもらい、東京駅へ着くとすぐに、当店のお茶屋遊びである「MAIKO NIGHT」のお座敷へ上がってもらっています。このお茶屋遊びを京都以外で、定期的に体験できるのは当店だけ。近隣地区のホテルのコンシェルジュからご紹介を受けたお客さまや、今流行の女子会でご利用になるグループもいらっしゃいます。そうしたご紹介や、丸の内という立地から、外国のお客様が来店されることもあります。唄や踊りを鑑賞したり、芸妓・舞妓さんにお酌をされたり、お座敷遊びの「こんびらふね」「とらとら」と一緒に遊んだり、今まで体験したことのないこの日本ならではのおもてなしに興味をもたれ、とても満足されてお帰りになれます。また、芸妓・舞妓さんはほとんど外国語をしゃべらず、どんな国の方に対しても京都弁で通じます。こうしたこだわりも、日本情緒を味わっていただくひとつのおもてなしであると思います。また、本来なら量であるべきお座敷も、すべて掘りごたつにして、正座の苦手な外国人の方にも快適にお茶屋遊びを楽しんでいただけるような造りにしています。お料理は祇園の割烹などの協力を得て作られた本格的おばんざい中心の京料理を、日本酒は京都の蔵元から、ワインも東京では珍しい京都のワイナリーから取り寄せるなど、京都らしさを満喫していただけるよう、配慮しています。さらに、あえて入り口は本場のお茶屋さんのように小さい引き戸にしてあり、表から店内を見渡すことができません。「ここに本当に目指すお店があるのかな」とちょっと戸惑われる方もいらっしゃいますが、すべてはこの日本の中心地の丸の有で、京都で過ごしているように感じただけ、私たち流のおもてなしなのです。

### INFORMATION

**京おばんざい & お茶屋 bar 豆まる**  
千代田区丸の内 2-6-1  
丸の内パークビルディング 3F  
TEL.5218-0003  
屋はおばんざいの御膳、夜は京料理のコース。和風バーやカラオケ完備の個室あり。「MAIKO NIGHT」の開催日は上記 TEL より要確認。

## お茶屋遊びと 本物の京都のおもてなしを 味わってもらおう



**山田 兼吾** 豆まる 店長



## 伝統の“おもてなしの心”をいまに活かして パレスホテル東京がグランドオープン

「お客様一人ひとりにとって、最上質の日本/東京の一日を提供するホテル」として、パレスホテル東京が5月17日グランドオープンしました。都心でありながら緑と水に恵まれた絶好のロケーションに立地する同ホテルは、1961年に同地に開業し、リニューアルのため2009年1月31日で一時的に休業していました。今回のリニューアルに際しては新たに「美しい国の、美しい一日がある。Experience the Heart of Japan.」をブランドコンセプトに掲げています。

延べ床面積は約62,000㎡で地上23階建・地下4階。スイート12室を含む全290室のほか、最新鋭の機器を備えた定員1,500名の大宴会場や婚礼施設を13カ所、スパ、フィットネスルーム、プール、フランス料理、日本料理、中国料理、オールデイダイニングなど10のレストラン&バーを完備しています。また同ホテルと併せて開発を進めていたオフィス棟は今年1月にすでに竣工。地下1階の商業施設11店舗も、ホテルと同日にオープンしました。



## 大丸有打ち水プロジェクト2012

夏の都市エリア特有の大きな環境問題、ヒートアイランド現象に対し「環境配慮型街づくり」のコンセプトのもと、エリア内就業者、来街者に参加を呼びかけて実施してきた「大手町・丸の内・有楽町 打ち水プロジェクト」も今年で8回目を迎えます。

打ち水プロジェクトは、日本古来から脈々と引き継がれている世界に誇る江戸文化の知恵「打ち水」を実施するだけでなく、当エリアに関係する多くの人々に環境に配慮した暮らしへの実施意識を向上させることを目指しています。今年も夏の電力削減意識を高めるために、7月27日(金)の丸の内会場や8月14日(火)の東京国際フォーラム内広場の丸の内キッズジャンボリー会場



内など、多面的に実施するとともに、他エリアとの連携も強め、更にパワーアップしていきます。また、昨年も実施した計測機器での打ち水効果の測定として「打水感測2012」も実施予定です。

### ■お知らせ■

当協議会は「一般社団法人大手町・丸の内・有楽町地区まちづくり協議会」へ移行致しました。当協議会は、2012年6月4日の総会をもって、一般社団法人へ移行致しました。法人格を取得したことにより、社会的な位置づけを高め、より幅広いまちづくり活動を展開することが可能になります。今後とも、当協議会をよろしくお願ひ致します。

編集  
後記

こんにちは、今回表紙の「手」を担当した中嶋美年子です。お茶碗を捧(ささ)げ持つ私の手から、おもてなしの心を感じ取って頂ければ嬉しい限りです。撮影が行われたのは当エリア内某ビルの地下1階、こんな場所に茶室があったのか、と驚きました。どんなロケーションでも、障子で仕切られ床(とこ)を設えた空間を茶室と感じそれを楽しむ心、これも日本人ならではのかもしれない。



発行：一般社団法人大手町・丸の内・有楽町地区まちづくり協議会

〒100-8133 東京都千代田区大手町1-6-1

大手町ビル635区

TEL03-3287-6181 FAX03-3211-4367

<http://www.otemachi-marunouchi-yurakucho.jp/>

\*本誌に関するご意見、ご感想等ございましたら下記までお寄せください。  
machi\_zukuri@otemachi-marunouchi-yurakucho.jp

丸の内エリアライブカメラ <http://www.otemachi-marunouchi-yurakucho.jp/live/index.html>

「大丸有  
(だいまるゆう)」とは、  
大手町の「大」  
丸の内の「丸」  
有楽町の「有」  
からとった造語です。