



Executive Interview

エグゼクティブ
インタビュー

no.33

このコーナーは神奈川トヨタのお客様である経営者の方にお話を伺うコーナーです。

有限会社 ちもと 代表取締役

杉山 隆寛 様

箱根湯本の地に店を構えて66年。唯一無二の味にファンも多い和菓子店「湯もち本舗 ちもと」。代表取締役 杉山隆寛氏に御菓子づくりに懸ける思いや、地元箱根観光の担い手としての思いを伺いました。

■お客様が来てくださる ありがたさを再確認

——2015年5月初旬以降の箱根山の火山活動が活発になったというニュースは、やはり観光客の出足に影響を与えましたか？

大涌谷の噴火警戒など、厳しいコンディションが続いていましたが、現在は火山活動も落ち着き警戒レベルも1に引き下げられました。体制も整い紅葉シーズンを迎える頃から例年並みくらいには戻ってきたように思います。2011年の東日本大震災の時も同様ですが、お客様が来てくださることのありがたさということのを、この町の人たちは改めて気付かされたということです。誤解を恐れず申し上げれば、



箱根の観光のダメージは日本の観光全体にダメージを与えかねません。そういう意味で地域だけの問題ではなくて、日本の観光事業に与える影響も踏まえてコントロールしていかなければいけないと思っています。

■自分が美味しいと思えるものを提供し続ける

——創業以来のいつもの味を求めるファンも多いと思います。60年以上続いた店の味を引き継ぐというのは勇気がいるのではないのでしょうか？

勇気は必要ですが、味は変わっています。私が引き継いだ15年前と比べると、確実に御菓子の味は美味しくなっています。ただ、その変化を受け入れられなかったお客様も当然いらっしゃると思います。前の方が良かったとおっしゃる方もいらっしゃる。古くからの職人とぶつかることもあります。ただ根本は実に単純で、お客様に美味しい御菓子をお届けするという製造理念というものがあります。その一点に絞ら込んだ時にどっちの方が

美味しい御菓子ができるかで判断します。製造理念を大きく外さない範囲の中で、改良を続けるということです。

——現代の好みに合わせるという事なんでしょうか？

現代の好みに合わせるというよりも、私の好みに合わせるんでしょうね。衣食住を考えた時に、衣服が着物から洋服に変わり、住居が畳からフローリングに変わってきましたが、食の部分では、和食という文化はかなりの割合で私たちの生活の中で残っていて、頑張っていると思うんですね。そこには、それを守っている人たちがいて、その和食の粋の中で和菓子屋もやらせてもらっている。我々が軸足をぶらさずにきっちり自分たちが美味しいと思うものを提供させていただく。お客様の顔をうかがうのではなく、私たちが美味しいんだと思っているものを提供し続ける。ここが大事だと思っています。

お客様が間違った方向に向かった時には、これが本当なんですと、正しい方向に戻してあげないといけないですよね。



在りし日の思い出を お客様にお届けする菓子屋であろう

その役割を我々は持っている。この業界の者は誰も持っていると思います。

■素材と仲良くして美味しさを届ける

——その御菓子作りで大切にしていることは？

菓子屋の道具って“手”なんです。今日は湿気を含んでいるとか、今日は少し目が粗いとか、そういう感覚は指先でしか分かりません。ですから、自分は手で作り続けたいと思っています。コンプライアンスを含めて衛生管理が厳しくなっている時代の中で、大手の工場では、皆宇宙服みたいな服を着て御菓子を作っているじゃないですか。理屈では分かりませんが、そうやって作って美味しいかなと思ってしまうんです。和菓子は主に海と山から採れたものが原料です。小豆も栗もお抹茶も山のもの。寒天等が海のもの。海のものとの山のもののケーキが和菓子だと考えた時に、素材は常温で採れたもの。であれば常温で加工されて、常温でお客様に提供されることが、一番抵抗がないと思うんですよね。ですから、うちの御菓子は常温で保存できるものばかりで、製造過程も常温です。それがいいことかどうかは分かりませんが、栗さん、小豆さんたちのことを考えた時に、それが一番自然なのではないかと思っています。御菓子も体調のいい日悪い日があります。

御菓子と毎日向き合って、「今日も栗さん、小豆さん元気かな」みたいな感覚でいきたいんです。素材と仲良くしながら今日も美味しくできたねって、毎日きっちり手で確認できて、お客様にお届けする。これでやっていきたいなと思っています。

■お客様とコミュニケーションがとれる地域へ

——地域活動等にも尽力されていますが、今後箱根小田原地区をどのようにしていきたいですか？

とかく観光産業は、案内看板を設置しようとか、マップやアプリを作ろうとか、お金をかけて何かをしようという動きがありますが、もっと無料でできることがあるはずなんです。例えば、店頭に来てくださったお客様だけでなく、箱根に来てくださった全てのお客様に、夕方「お気をつけてお帰りください。また箱根に来てください。」とどこの店舗も、タクシーの運転手も駅員さんも、皆様に声をかけましたら、きっとお客様は再び来てくださいます。しかも、こういう（声かけ）サービスは無料です。今私たちがやらなくてはいけないことは、お客様が来てくださることに対する感謝の気持ちを伝えていく、ここを恥ずかしげもなく、皆でやっていくことだと思っています。

箱根のあの店のあのの人に会いたいということで、箱根に来てくださっている方、結構いらっしゃいます。そこだと思っ



茶のちもと 内観

ちもと・茶のちもと（カフェ）

〒250-0311 神奈川県足柄下郡箱根町湯本690
TEL：0460-85-5632
FAX：0460-83-8561
HP <http://yumochi.com/>
<http://chanochimoto.com/>

です。お客様ときっちりコミュニケーションをとれる地域、「ようこそ！この町へ」と町中の人が思えるような地域づくりを目指しています。

——今後の目標を教えてください。

もう後100年くらいは生きるので（笑）、後100年くらいをどう楽しく生きていけるかを考えながらやっていきたいなと思っています。様々な頑張り方があると思いますが、次の代にタスキを渡す場面で最高潮の状態です。タスキを渡す状況でないと後を継ぐものが困りますから、どういう経路をたどっても最終的に帳尻を合わせるというのが、のれんを繋いでくという意味では大事なことだと思っています。そのくらいの構えていた方がいいということです。

商品は在りし日の思い出だと思っています。5年前に耐震工事をしましたが、外観・内装一切動かさずに補強を済ませました。箱根の旅には子どもの頃おじいちゃんおばあちゃんに手をひかれて来たとか、あの時一緒に来た彼女とは別れてしまったとか、いろんな思い出がある。そんな中で、相も変わらずこの町をてくてく歩いて行くと変わらぬ佇まいでこの店があって、いろんなことを思い出す。私たちは、在りし日の思い出をお客様にお届けする菓子屋であろうと思います。月並みな言葉ですけど、変えてはならないものと変えなくてはならないものを十分に見極めながら商売させていただきたいなと思っています。

<インタビューを終えて>

銘菓「湯もち」を目当てに箱根湯本を訪れる人も少なくないはず。小気味良い語り口の中に家業と観光地としての箱根湯本を守り牽引する熱い思いを感じました。