

京菓子老舗女将の とっておきのお話 (要約)

京菓子笹屋伊織女将
田丸 みゆき



京都人のおもてなしを学ぶ

本日は、北海道から沖縄まで足をお運びくださいまして、ありがとうございます。

私の生まれ育ちは大阪です。ご縁がございまして、大阪から京都にお嫁にまいりました。

嫁いですぐの話です。七条大宮にある本店で店番をしていました。京都は古くからの取引業者様が多うございます。お中元やお歳暮の時期には、近くの方はわざわざ風呂敷に包んでお持ちになられます。ある取引業者の奥様——私から見ますと「ザ・京女」の奥様が、お歳暮のお品を持っていらっしゃいました。「いつもお世話になっております。お歳暮のお印にカニをお持ちしました」と大きな発泡スチロールの箱を持ってこられました。「わあ、ありがとうございます」と受け取ろうとしましたら、奥様が「いやいやカニやなんていうても恥ずかしい。小さい小さいカニがほんの少しだけです」。

私はどんなカニが入ってるのかなと思ひながら、いただいた大きな箱をお姑さんのところに持っていきました。箱を開けましたら、立派な松葉ガニが3杯も入ってありました。「お義母さん、京都って怖いですね。こんな立派なんが入ってるのに、あんなに大げさに謙遜されるんですね」って言いまして、最初お姑さんも笑って聞いてくれてはったんですが、表情が変わり、こう尋ねられました。「ちょっと聞くけど、あんたまさか、これ1回で受け取ってしもうたん違うやろね」。

私は何のことかさっぱりわかりませんでした。そんな様子を見てお姑さんが「私、それ先に教えといたらんとあかんかったわ。京都ではな、人さんから物もらわはるときは、3回は断ってや」と言うのです。「そんなお義母

さん、うちにわざわざ持ってきてはって、もらうのわかりきったあるのに、どうやって3回も断るんですか」。「1回目はな、いやいやこちらのほうがお世話になってますさかい、お心づかいは結構ですって断るんやで」。2回目はな、3回目はな、と、いろいろな断り方のバリエーションを教えてもらいました。

私がお姑さんに「お義母さん、なんでそんなまどろっこしい。京都人ってやっぱりはっきりものの言わんと、婉曲、婉曲に言うってこのことですか」と聞きましたら、「1回で受け取ってしもたら、もう帰ってもらわんとあかん。それでは、わざわざ足を運んでくださったのにあまりに愛想がない。3回断るというのんは、ただ遠慮してるんじゃないくて、3回断る間に、コミュニケーションをとったり、わざわざ足を運んでくれはったことをねぎらうために3回断るんやで」と教えてもらいました。ああなるほど、これも一つの京都流のおもてなしなんやなと思いました。

京菓子を通じて日本の美意識を知る

さて、京菓子とは、お菓子の前に京都という地名がついて京菓子でございます。お菓子の前に地名がつくところ、ほかにどこかご存じでしょうか。京都以外、ないんです。

京菓子が発展した理由を考えてみます。

1つ目は、多くの神社や仏閣があり、いろいろな伝統行事で頻繁にお菓子を使うので、その行事に合ったお菓子をつくる技術が守られてきたこと。

2つ目は、京都が都であった1,200年の間、皇室を中心とした公家社会で儀式や贈答用にお求めになられるお菓子をつくる機会に恵まれたこと。

3つ目は、茶道がさかんでございますから、お茶には必ずお菓子がつきものでございます。

4つ目は、和菓子にとって最高級の材料が近くにあふれるばかりにありました。丹波の大納言小豆。滋賀県の近江米。阿波と讃岐の和三盆糖。奈良県の吉野葛。そして、寒天。江戸時代の中頃に発見されて、お料理やお菓子の幅が広がりましたが、寒天は京都の伏見区が発祥地です。

このように京菓子が発展していったので、京菓子は和菓子とは別格というイメージがあるんじゃないかと思います。

また、京菓子は「五感の芸術」と言われております。まず、色や形を目で楽しむ。季節を先取りして、少し先の旬のものを表現します。それから香りを楽しむ。日本では移り香を楽しみます。におい袋をたんすに入れる、お香をたいて空気に香りを含ませ、それが衣服にしみつくといい移り香の文化です。ですから和菓子は香料を使いません。桜餅は、お餅自体は桜の香りはしません。塩づけにした桜の葉で包むことによって、桜の香りが移るのです。次に、歯ざわり、舌ざわりを楽しむ。そして、味覚。味を楽しみます。

最後は耳で楽しむ。これが京菓子の最大の魅力です。耳で楽しむとはどういうことか。

京菓子の姿かたちは抽象的です。例えば、細工をされた白いおまんじゅうがあります。一見、何を表しているのか分からない。それには「^{ことほぎ}寿」という菓銘がついています。めでたい名前です。菓銘を聞いてそこから鶴を連想します。すぐに鶴だと分かるようなお菓子ではなく、菓銘と一緒に愛でるのです。また、あじさいを表現したお菓子に、京都のお菓子屋は「あじさい」という菓銘はつけません。京都にはお公家さんの文化がありまして、和歌などから菓銘をとりました。アジサイの花びらは何枚かご存じですか。4枚です。昔は花の種類が少なかったので、4枚の花びらのお花＝アジサイだったのです。そのため、昔の雅な方々は「よひらの花」と、歌に詠んでいました。このほうが耳ざわりがよい。こういった菓銘を聞いて楽しむということが、京菓子一番の魅力です。

日本のお菓子には祈りが込められています。皆様方は誕生日やクリスマスにケーキを食べると思います。それはなぜでしょう。

実は、誕生日やクリスマスにケーキを食べることに意味はございません。ケーキでなければならぬ意味はないのです。

では、5月5日の子どもの日に食べるお菓子をご存じでしょうか。柏餅やちまきです。ちまきは中国から伝わってきましたが、柏餅は日本で生まれたお菓子です。

なぜ柏餅なのか。江戸時代、武士の家には必ず柏の木を植えておりました。柏の木は、新芽が出るまで古い葉が落ちません。武士の家では、戦で万が一命を落としてしまうと家が途絶えてしまう。なんとか生きて帰ってきてほしい。命をつないで家を守ってほしいということで、柏の木はずっと葉がある縁起のよい木とされていきました。また、新芽が出てくるまで古い葉が落ちない姿に、子どもが無事に成長するまで死ねないという親の気持ちが込められているという意味もあり、5月5日に、子どもの無事な成長と家の繁栄を祈りながら家族でいただくお菓子なのです。

お米一粒に神様が宿っている。そして、小豆は赤い豆ですので厄除けになると言われております。そうした願いが和菓子には込められております。皆様方にも是非、和菓子に託された日本人の家族の健康や家を大切に思う心を感じていただき、次の世代にも伝えていただきたいと思います。

おもてなしと3つのけち

次に、私がいつも心に決めております、おもてなしの話をさせていただきます。

まず、「情報のけち」の話をします。

京都の和菓子屋さんとは同じような名前が多いです。大体、漢字4文字。鶴屋〇〇、亀屋〇〇。私どもは笹屋伊織ですが、なんと亀屋伊織というお菓子屋さんがございます。亀と笹しか違わない。これは非常によくお客様が間違えられます。

私の義父である先代は、間違い電話がかかってきたら、うちとちゃいまっせ、ガチャンでした。

でも私は、そのお客様お困りになるやろうなと思いましたので、先代には内緒で亀屋伊織さんの住所と電話番号を店じゅうの電話に貼って、店の者に、もし間違い電話がかかってきたら、多分こちらのお店ではないでしょうかと、ここの電話番号と住所を教えてあげてと言いました。

それから何年も経ってからインターネットの口コミを見ておりましたら、間違っとうちに来はったお客様の口コミが載っておりました。亀屋伊織さんと間違えて笹屋伊織さんに行ってしまった。そしたら店の人が、お客様は多分、亀屋伊織さんとお間違えやと思いますと言って、店の場所と電話番号まで教えてくださいました。僕はお茶の先生から頼まれたお菓子を間違えることなく買えました。今度京都に来たら必ず笹屋伊織さんでお菓子を買わせていただきます。そう書いてくださっていました。

あるとき亀屋伊織さんの奥様と会うことがございました。私が、よくお客様が間違っに来られるんですと笑い話のように言いましたら、奥様が、伺っております、いつも笹屋伊織さんから丁寧にうちの店を教えてもらったと言ってお客様が来られます。ですから、うちも間違っに来られたお客様には笹屋伊織さんのことお教えするようにさせていただいております、と言ってくださいました。

私どもがもし、うちと違うと電話を切ってしまったら、きっとそのお客様は亀屋伊織さんにたどり着いたとき、間違っで笹屋さんに電話したら、違いまっせガチャンって切られてしまうとお話になるだろう。そうしたら亀屋伊織さんにとっても、自分とところのお客様さんをそんな目に遭わせてと気を悪くされる。やっぱり親切にして差し上げると相手さんからも親切にしてもらえますし、いい輪を生んでいくことなんやなと思って、自分の知っていることで少しでもお役に立てるなら、情報のけちにならないようにお伝えしていこうと思います。

次に、「能力のけち」のお話です。

これは実際にあった話ですが、ある百貨店にうちのお店があり、外国のお客様が来られました。うちのスタッフが片言の英語と身振

り手振りで時間をかけて説明し、そのお客様はお菓子を買って帰ってくださったそうです。

クレームのお電話をいただきました。その外国のお客様からではありません。その様子をご覧になっていた別のお客様からです。たまたま買い物に行き、おたくの店の前を通りかかったら、スタッフが外国人の接客に苦勞していた。京都の老舗の和菓子屋さんが、そんなおもてなしもできない。私は京都人として非常に恥ずかしい。私は海外留学の経験があって英語はよくわかるから、そのお客様が言っていることもわかりました。おたくの店員さんはとんちんかんことを言ってらっしゃいました。というクレームでした。

びっくりしました。なぜそこで、私は英語ができますからお助けしましょうかと言ってくださらなかったんだろうか。できない人をばかにする。自分の能力をひけらかすために勉強してきたわけではないのに、なんて寂しいことやろうな、と思いました。

これが能力のけち。自分が人のお役に立てることがあれば、損得に関係なくお手伝いをして差し上げるという気持ちが一番大事なんじゃないかなと思います。

最後は「ご縁のけち」でございます。

京都というところは、非常にご縁やご紹介が大切です。それを渋られる方がいらっしゃいます。自分の取引先や仲のいい人をとられるような気持ちになるのかもしれませんが、これでは、一つも輪が広がりません。ですので私は、この人とこの人が合うん違うかなと思ったら、惜しみなく紹介させていただくようにさせていただいております。



職人から学んだ本当のおもてなし

お嫁に来たばかりの頃、東京のお客様から、娘さんの結婚式で京都のお菓子を引き出物にしたいというお電話をいただきました。「わたしは京都出身で、娘の結婚の引き出物には京都のお菓子と決めていた。どうかつくってくださいませんか」とご依頼をいただきました。

お菓子屋にとって、ハレの日に使っていただけののは何よりも誇りですので、喜んでご注文を承りました。結婚式は日曜日。生菓子ですので、土曜日におつくりして、夕方の便で翌日の午前中着で東京のホテルにお届けさせていただきます、と申し上げました。

するとお客様が、「日曜日の昼間の結婚式だから、前日には届けてほしい」とおっしゃいました。そうすると金曜日にお菓子をつくらないといけません。腐るわけでもカビがはえるわけでもありませんが、つくって2日経つと水分がとんで風味が落ちてしまいますので、うちの店ではお断りしておりました。ですので私も、残念ながらできかねますとお断りしたのですが、そのお客様も引き下がられません。「おたくに恥をかかさんように、これは京都の老舗のお菓子屋で、ほんまやったら前日につくってもらうところを、無理を言うて前々日につくってもらったから、多少水分がとんで、ちょっと風味が落ちるかもしれないけれども、これが京都の色、京都の菓子の技術やと伝えたい。わたしは京都を自慢したいんや。なんとか、わたしの夢をかなえてくれへんか」。

ここまで言われますと、私も気持ちが変わってきます。しかしながら老舗の和菓子屋、そう簡単に方針を変えることはありません。職人は絶対につくってくれないでしょう。

どうしようと思っていたところ、いい考えがひらめきました。「お客様、今回限り、土曜日にお届けさせていただきます。でもお客様と私だけの内緒の話で、誰にも言わないでください。うちの店の者にも言わないでください」と伝え、注文を受けました。

そこから、工場長のところに行きました。当時の工場長の中崎は、でっち奉公からうちにいますので、私の言うことは先代の言うことと同じなわけです。ですので、私は、日曜

日の結婚式のことは言わずに、「金曜日につくってください」とだけ言いました。案の定、中崎は何も聞かずに「へえ」と返事をしてくれました。

ドキドキしながら金曜日を迎えました。朝一番からそのお菓子を60組つくり、きれいな化粧箱に入れて、皆で水引をかけました。全部梱包して、あとは集荷を待つだけ。これでお客様との約束を果たせる。やれやれと思いましたときに、中崎が私に「若奥さんよかったです。これで明日の披露宴は無事に済みますなあ」と言いました。黙っていればよかったのですが、ここまで来たら大丈夫と思った私は、「中崎さんすみません、実は日曜日の披露宴なんです」。ぼろっと言ってしまいました。

すると急に中崎の顔色が変わりました。「若奥さん、それはあきまへん。お菓子が硬う硬うなりまっせ」。しもたと思いながら、「いや、わかってるんです。お客様には重々説明して、うちののれんは絶対汚せへんって言ってはるし、なんとか今回だけは見逃してください」。でも、中崎は首を縦に振らない。「中崎さんお願いやから、今回だけ見逃してください」と泣いてもダメです。どないしよう。事の重大さに気絶しそうになりました。すると中崎が私に深々と頭を下げて、「若奥さん、後生ですから、今から東京のお客さんにお電話してもらって、なんとか日曜日の配達で辛抱してもらえへんやろかって頼んでいただけませんやろか。わし、明日の朝からもう一回つくり直しさせてもらいます。土曜日につくったものを日曜日にお届けさせてもらいたい」。「え、今日一日の仕事、全部パーですか」。「へえ」。

でも、それしか方法がないこともわかりましたので、私は慌ててお客様にお電話をしました。かくかくしかじかで、職人がうんと言いません。明日もう一回、朝一番からつくり直して、できたてのお菓子でお祝いしていただきたいと申します。

そうしましたら、あれだけ遅れるのはかなわんと言うてはったお客様が、「わかりました。うちの娘の結婚式にそれだけのことを思ってくれはるんやったら、もし交通事情で遅れたとしても、わしが60人のお客様一軒一軒歩い

てでも、その日じゅうにお菓子持っていきま
すから、遅れることは心配なさらんと、その
職人さんによろしくお伝えください」と言っ
てくれました。

私は中崎のところに戻りまして、「東京のお
客様、OKしてくださいました。明日の朝から
つくってくださることにすごく感謝しておら
れました」と言いましたら、「よかった。そし
たら明日の朝、また気張らしてもらいまっさ」
と笑っていました。でも、私はもう一回聞き
ました。「中崎さん、これ、もうほんまにアカ
ンのですか？ ほんまに一からつくり直しし
はるんですか？」。すると、「若奥さん、東京
のお客様がうちのお菓子食べはったとき、
『京菓子屋とか老舗やとか言うてるけど、ひと
つもうまないな』なんて言われること思うた
ら、明日つくり直しやなんて朝飯前でっせ」
と言ってくれました。

そして翌朝一番から、金曜日につくったお
菓子を箱から出して全部つぶして、同じ作業
をして、無事東京のお客様にお届けしました。

私は中崎から、本当のおもてなしとは何か、
本当のお客様第一主義とは何かを教えてもら
いました。私のお客様第一主義は軽かった。
でも、中崎のお菓子屋としてのおもてなし第
一主義というのは、いかにいい状態でお菓子
をお客様のお口に運ぶかということだったの
です。

あとき、「若奥さん今回だけでっせ」と言っ
て最初につくったお菓子を出したって、中崎
が責められることはありません。でも、まる
一日かけてつくったお菓子をつぶし、翌日も
う一回同じ作業をしてでも、私に教えないと
いけない。ここでガツンと、老舗たるもの、
お客様第一主義たるものを教えとかんと、と
んでもないことになるやろうと思って、自分
を犠牲にしてまで教えてくれたんやなと感謝
しております。これまでの職人も、そんなふ
うにのれんを守ってきてくれたんやなと思っ
ております。

老舗のあり方～300年続いてきた理由～

私どものお店は、1716年、徳川吉宗公の頃
から商売を続け、今年302年を迎えました。な
ぜ残ってきたのか。先ほどの話もその一つや
と思いますが、もう一つ、これかなと思った
ことがあります。

だるまさんのもなかのお話です。

このもなか、今は本店と南店でしか扱って
おりません。なぜかといいますと、売れない
からです。今の時代、もなかはあまり人気が
ございません。うちでも常に廃盤候補の3本
指に入っていたお菓子です。でも、老舗の勘
でしょうか、なんとなくやめられへん。

あるとき店に立っておりまして、70歳を
過ぎたぐらいのご夫婦が入ってこられました。
ご主人が、「こちらのお店に、だるまさんの形
をしたもなか置いてはりますか」とおっしゃ
いました。私は、あれかなと思って、店の隅っ
こにご案内させていただきました。店のメイ
ンのショーケースには、今の売れ筋の商品が
置いてございます。そのもなかはあまり売れ
ないので、隅っこのほうに置いておりました。
「これです。これを今すぐ一つ食べさせてほし
い」とご主人が興奮しておっしゃいました。
店内の椅子に奥様と一緒にかけいでいて、
一つお皿に出してお茶と一緒に出して差し上
げました。



その間にお客様のお話をお伺いしました。
そのお客様は、第二次世界大戦の前、10歳く
らいの頃、うちのお店の前を通って小学校に
通ってらっしゃった。甘いおまんじゅうがと
ても高い時代。少年やったご主人は、うち
のお店の前を通るたんび、だるまさんのもなか

がぽんと飾ってある。「うまそうやな。一遍でいいから、あんなあんこがいっぱい詰まったもなか、食べてみたいな。でもうちは貧乏やから、あんな高そうなお菓子、買うてくれって言うたら、お母ちゃん悲しむやろうな」。子ども心にもそう感じて、お母ちゃんにはよう言わなかった。

見ると食べたくなるから、今日は見んと走り去ろうと思うけど、店の前まで来ると、「あいつ、おるかな」とのぞいてしまう。そうしたら、こっちを見て笑ってる。すると、おなかをすかせた少年に話しかけてきたそうです。「悔しかったら、わしのここと食うてみい」。ご主人は、「今に見とけよ。お前のことなんか腹いっぱい食べられるような、立派な大人になったからな」。だるまさんとにらめっこしながら学校に通ってはったんです。

そのうち戦争が本格化し、お砂糖が日本から消えて、うちの職人たちも戦争にとられてしまい、店は閉めることになりました。そのご主人のお父様も戦争に行かれたそうです。

終戦後、ご主人のお父様はなんとか無事に生きて帰ってきてくれはった。けれども京都では仕事がなく、遠い親戚を頼って移り住んだそうです。ご主人いわく、わしの中学、高校時代は、転校、転校やった。わしは体も小さくて、言葉も京都弁で笑われて、なかなか友達がでなかった。泣きそうになると、あのもなかが頭の中に出てきて励ましてくれよる。「お前、そんなしょうもないことで泣くな。そんなことで泣いとったら、わしのここと食べられるような立派な大人にはなれへんぞ。頑張れ、頑張れ」。励ましてくれる。「そうや、わしはあいつのこと食べられるような大人になるんや。こんなことで負けてられへんぞと、だるまさんに励ましてもらって生きてきた」。そうおっしゃってくださいました。

70歳を過ぎたとき、ご自身の人生を振り返られ、あのもなか食べな死なれへんと思って、奥様と一緒に奈良から出てきてくださった。記憶をたどって店にたどり着いたら、60年前と変わらない姿で、だるまさんが店の奥に座って待っていてくれたのです。

ご主人は、おなかに栗が入っているもなか

を二つに割り、ご夫婦で仲よく半分ずつになさいました。一口ほおばられたときに、ご主人の目から涙がつつーと流れまして、「ああ、うまいなあ」。笑いながらおっしゃいました。おいしいものは、いっぱい召し上がってこられたと思います。普通のもなかです。でも、そのご主人には本当においしく感じられたんやろうなと思います。

そのときに私は、ああ、老舗とはこういうことなんやな。人気がないからやめてしまおとか、イチゴ入れたり生クリーム入れたりしよかとかすると、一瞬は流行るかもしれませんが。せやけれども、あっという間に飽きられてしまいます。何よりもそのお客様が60年ぶりにうちを訪ねてこられましたとき、人気ないからやめましてんとか、チョコレート入ってますとか言いましたら、きっとがっかりなされたと思います。

でも、そういうお客様がいらっしゃるとか、いらっしゃらないとかにかかわらず、このお菓子やめたらあかんの違うか。店の場所を変えたら、お客さんは迷子にならるんと違うか。ですから、京都の老舗はほとんど本店の場所を変えませんし、昔ながらの商品をずっとつくり続けております。古くから伝わるお菓子を守るために、新しいお菓子の開発をしていっております。

今日のこのご縁を大変うれしく思っております。ありがとうございました。

講師略歴

田丸 みゆき（たまる・みゆき）

笹屋伊織女将・京都観光おもてなし大使。
帝塚山学院短期大学英文学科卒業後、野村證券（株）に入社。その後、中学校の講師を経て、京菓子の老舗（創業1716年）笹屋伊織の十代目に嫁ぐ。女将としての仕事は、社員教育、広報、企画、営業、カフェの運営、京菓子文化やおもてなしの講演、コラムの執筆など多岐にわたる。学生から、主婦層、社会人、経営者と講演の対象は幅広く、各種団体、他企業の社員研修の依頼など、年間80講演をこなす。著書に『愛される所作』（主婦と生活社）。