

一期一会の精神で、 心のこもったサービスを提供

大谷康一さんは、かつてサラリーマンとして仕事に追われる日々を送っていました。そうした生活に疑問を感じて会社を辞め、ペンションのオーナーとして第二の人生をスタートさせました。様々なお客様との出会いに喜びを感じつつ、常に質の高いサービスの提供を心がけています。

INTERVIEW

会社人間から ペンションのオーナーへ

大谷さんは15年あまり勤めた会社を辞めて、ペンションのオーナーとなりました。それはどのような思いからだったのでしょうか。

大谷 私はサラリーマン時代、仕事に明け暮れる毎日を送っていました。まさに会社人間だったわけですね。しかし40歳が近くなると、こうした生活を続けていては定年退職した後、自分には何も残らないのではという思いが募ってきました。サラリーマンとして定年退職まで過ごすほかに、自分の趣味



● ペンションオーナー ——— 大谷康一さん

PROFILE

おたに・こういち ●昭和24年、大阪府生まれ。関西の大学を卒業後、繊維会社に就職。新人研修後、東京支店に転勤となり15年あまり勤務。39歳を前にして会社を辞め、平成4年山梨県清里でペンションエストレリタをオープン。細やかな心遣いと一期一会をモットーとしたサービスを提供。

を生かすような人生もあるのではないだろうかと考えて会社を辞めました。39歳になる直前のことです。40歳を過ぎたら第二の人生を選ぶことには躊躇してしまつかもしいないと思い、決断しました。

ペンションのオーナー以外にも、様々な選択肢があったと思うのですが…。

大谷 ペンション経営を始めたのは、自然が好きだったからでしょうね。自然に恵まれた環境の中で子どもを育てたいという思いもありました。それに加え、ペンション経営なら、ある程度自分の時間を持てるのではないかと考えました。なにしろサラリーマン時代

は365日、会社の仕事のことはかり考えていましたから…。ただ妻はペンションの経営には必ずしも積極的ではありませんでした。子どもの教育や医療のことを考えると当然のことかもしれません。私はそんな妻を半ば強引に説得しました。

無我夢中で過ごした 最初の10年間

どこでペンションを経営するか、方々を見て回られたそうですね。

大谷 ペンション村は全国各地にあり、夫婦でかなり多くの場所を訪ねました。しかし子どもの教育や医療のこ



エストレリータの外観。客室にはすべて天窓が設けられ、素晴らしい星空を満喫できる。

とを考えると、なかなかこれといった土地を見つけることができませんでした。妻はそのたびにしょんぼりしていましたね。

——いろいろ検討した結果、清里で建物を購入しペンション経営に乗り出されたわけですね。

大谷 一番の決め手となったのは、清里は東京をはじめ首都圏にも近く集客力に優れていると考えたことです。また、子どもの教育や医療にも大きな支障がないということも清里に決めた大きな理由です。ペンションはスペイン語で「小さな星」を意味する「エストレリータ」と名づけました。会社を辞めてから

3年あまりを経て、ようやくのスタートでした。

——実際にペンションのオーナーとなられて、最初の思いとの間にギャップはありませんでしたか。

大谷 先ほども申し上げたようにペンションのオーナーの魅力の一つは、自分の時間が持てることだと考えていました。しかし、オープンしてから10年あまりは無我夢中で過ごしました。必死の日々が続き、自分の時間を持つなどという余裕はありませんでした。それでも私が自分自身で決断して始めたことなので、後ろを振り返らず前だけを見つめようと思っていました。そうした中で子どもの教育を考え、妻の意見を取り入れつつ今に至っています。

ペンションをオープンしたのは平成4年です。バブル景気が崩壊し経済が後退局面に入った時期と重なりますが、おかげさまで比較的短い間に多くのお客様にいらつしやうしていただけるようになりました。

——経営が厳しい時期もあったと思うのですが…。

大谷 たとえ経営が厳しくとも質を落としたサービスをお客様に提供することはできないと考えて



ベッドメイキングする大谷さん。どんな仕事もおろそかにせず、お客様に満足してもらえるように最善を尽くす。

います。例えばより安い食材を使い、宿泊価格を引き下げてお客様にアピールするというのは、私が目指すペンションではありません。経営の現状から見ても少々が張つても、質の良い食材を仕入れて、それを使った料理をお客様にご提供したいのです。

**無農薬野菜を使った料理や
体験教室の開催などでアピール**

——お客様に喜んでいただくためにどんな工夫をしていますか。

大谷 一つは食材へのこだわりです。料理に使う野菜は、地元での無農薬栽培をしてもらえる農家と提携して仕入れています。また、自分たちの楽し

みを兼ねて、私たち自身も野菜づくりをしています。これは地産地消の実践とも言えるでしょうか。コーヒーやワインなども自分たちで探し回り、味を確認したうえで、少し価格が高くて「これなら!」という物を仕入れています。そのようにして仕入れた食材やワインですので、お客様にお出しするときは一品ごとにご説明するようにしています。

ほかにも近隣の施設や観光スポットと提携して、エストレリータのお客様には入場料などを特別に割り引いていただくようにしています。これは自分たちで実際にそれらの場所を訪ね、お



お客様にご満足いただけるかどうかを確かめて施設にご無理をお願いして実現したものです。ご予約いただいたお客様には、これらの施設を含め、周囲の施設や体験教室、観光スポットなどを一覧にして、いらっしゃる前にお送りしています。

——エストレリータでも様々な体験教室を開いていらっしゃいますね。

大谷 例えば妻がパンのリース作りの教室を開いています。ほかにも飲み終えたワインのコルク栓でトナカイや昆虫などを作る体験教室、あるいは読み終えた新聞紙を使ってバラのブローチを作ったり、ストラップを作ったりす



利用してくれたお客様に清里の風景や星空の写真を絵葉書にしたクリスマスカードを送っている。カードの表には写真の説明を添え、清里の魅力をさりげなくアピールしている。(上：松村誠氏撮影/下：大友哲氏撮影)

るなど様々なクラフト教室も開いています。コルク栓や古新聞を使った教室は使用済みの物を無駄にしないという意味で、エコクラフトの試みでもあります。これらの教室は、テレビがなくともご家族で楽しめることを考えて開きました。

——エストレリータとはスペイン語で「小さな星」という意味だそうです。その名前の通り、星空観察を楽しみにいらっしゃるお客様も多いと伺いました。

大谷 清里は星がとてもきれいに見えるところです。エストレリータはすべての客室に天窓があり、お客様は



「1年中クリスマスのペンション」をアピールするエストレリータの暖炉の前には、いつもクリスマスツリーが置かれている。

素晴らしい星空をぐらんになれます。天体望遠鏡やホームプラネタリウムも用意しています。中にはここで初めて天の川を見たという方もいらつっしゃいます。病気で失明寸前になった方が、残された視力で最後の星をご覧になるためにお泊りくださったこともあります。

——「1年中クリスマスのペンション」とアピールしていらっしゃいますね。

大谷 クリスマスはみんなが暖かい気持ちになり、愛や平和、誕生や希望を語り、やさしさを感じる時です。そのクリスマスの雰囲気を持定の時期だ



妻の洋子さんと。洋子さんはハーブコーディネーターの資格を持ち、料理を担当している。親身なもてなしに夫妻のファンも多い。

意味を再確認しています。当初はペンション経営に消極的だった妻も、そうしたお客様との出会いを通してこの仕事の意味を見出し、今では料理をはじめ様々なおもてなしに女性ならではの心配りをしてくれています。

ペンションはどれだけ血の通った親身のサービスができる

かが大切です。私たちはお客様お一人おひとりとの出会いを一期一会と考え、心を込めておもてなしをすることを心がけています。

—— エストレリータがオープンしてから18年ほどになりますね。これまでどんなことで苦労されましたか。

大谷 私たちはずっと都会で生活していたこともあって、最初の数年間は土地になれるということがなかなかできませんでした。それまで雪かきもしたことな

ければ、水道管が凍って水が止まるといった経験もありません。また土地には独特の風習があり、当初は馴染むことができませんでした。それでも頭を切り替え、自分たちから土地の人たちの中に入り、できるだけ親しむようにしました。少し時間はかかりましたが、今ではここでの生活を楽しむことができるようになりました。

—— 最近は厳しい雇用環境もあって、セカンドライフを考えるサラリーマンも増えているようです。先輩としてアドバイスをいただけますか。

大谷 私が会社を辞める少し前にマネージャー研修がありました。ここでトップになったら会社を辞める最終決断をしようと思い、研修に参加しま

し。もし、トップになつていなかったら会社を辞めなかったかもしれない。辞める当日は0時まで会社にいましたね。「立つ鳥跡を濁さず」…それが第二の人生に踏み出す私なりのけじめのつけ方でした。

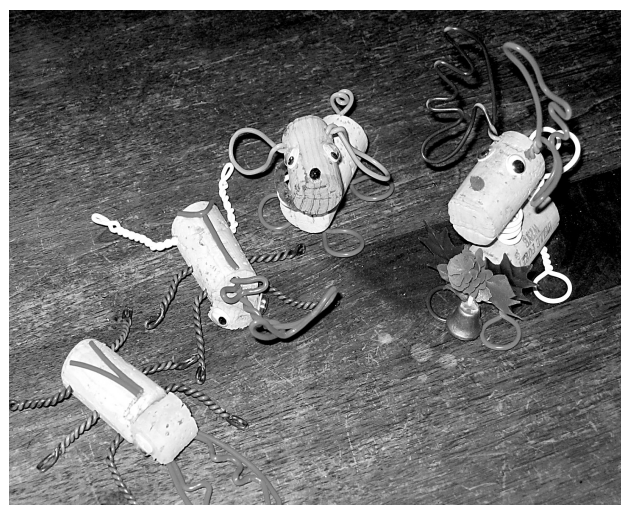
会社にいる間は職責を全うし、自分の足跡をちゃんと残してから、次のステップに進むことが大切ではないかと思うのです。会社の仕事が厳しいからとかいやになったからという理由で、逃避するようには第二の人生に移るのとは感じしません。まずは第一の人生として向き合ってほしいのです。そうではないと、次の人生に移っても自信を持つことができないのではないのでしょうか。

様々な方と出会い、 ペンションの仕事の意味を 再確認

けでなく1年中感じていただくことができたかと、いつも玄関ホールや暖炉の前にはクリスマスツリーを置き、クリスマスグッズを飾っています。

り、結婚式やお葬式にも参加させていただいたこともあります。様々な方と出会うことができる…これがこの仕事の最大の魅力ですね。

中には様々な重荷を背負って見える方もいらつしゃいます。先ほどお話しした視力を失ってしまった方や重い病気にかかり、最後の旅行の宿泊にエストレリータを選んでくださった方もいらつしゃる。ほとんどの場合、私たちは後からいただいたお手紙でそうした事情を知るのですが…。せめてその重荷の幾分かをここに置いていってくださればと思わずにはいられません。あるいは何かを楽しみにしてお見えになったお客様は、それを倍にしてお帰りのただけだと願っています。



飲み終わった後のワインのコルク栓を使ったクラフト教室では、子どもたちに参加してもらいトナカイや昆虫を作る。