

# 一歩前へ！ 行動あるのみ

## 志を立てる

そこに、誰かがやらなければならぬこと、誰かがやらないとそのことが先に進まないことがあったとき、その誰かに私たちはなりたい。そこには必然的な本質が隠されていて、その本質に迫ることが出来れば、私たちの会社の高みに繋がり、地域の発展、ひいてはすべての発展に貢献できるのではないだろうか。

みんなが一歩下がったときは、「私が、私たちがやりましょう」という一歩前への精神。これは高千代の精神、つまり「志を立てる」ということの第一歩であり、自己変革の第一歩でもあるのです。

この「志を立てる」とは、私たちの会社にとってとても大切な核となる部分で、それは、仕事上に於いても、上司や部下と話すときでも、講習会へ行って講師や人の話を聞くときでも、それぞれの心の中に、この「志を立てる」ということが備わっていないと、物事や話の本質というものが理解できずに、感動や感銘

ということにはならないのだと思います。

ともすると「志を立てる」とは抽象的な表現になるかもしれません。しかし、本来それは目に見えるものではなく、人が一歩下がるようなことも引き受けたり、人を思いやり、ありがたみに触れていることに気付いたり、さまざまな要素から掴み育んでいくものではないのでしょうか。それは100年経っても200年経っても変わらぬ普遍的なものであって、高千代が創業して100年、1世紀の締めくくりとして、また、私たちがこれからもこの地域で商いを続けさせていただくでも、高千代の「志」というものを、改めて社員や家族と共に育んでいきたいと思えます。

少し長くなりましたが、これは6年前に弊社が創業100年を迎えた際に、これまでのことやこれからのことを考えたとき、節目を生きていく者として「所信」というものを綴り、会社の「基本理念」と「基本方針」を作



有限会社 銘菓処 高千代  
(奥州市)  
4代目 代表取締役

高橋 一隆

成した、その際の冒頭文です。

高千代は1914（大正3）年、初代曾祖父の高橋千代松によって創業しました。二代目祖父の千代司、三代目父の武充、そして私が四代目となります。

小さい頃から、一子相伝、門外不出と教わって来ましたが、私が仙台で和菓子修行中（当時22歳）、そして2つ上の姉が東京で洋菓子の修行中に先代の父が病気で他界しました（享年53歳）ので、お菓子のことも経営のことも何ひとつ教わるものが出来ませんでした。

私たちがまだ若く修行途中ということ、先代の妻で私たちの母セツ子は高千代を一年間休業する英断を下しました。その後、私たちは帰郷して平成10年に和洋菓子店として高千代を再開しました。現在はその当時に0歳児や1歳児だった子供達も、明日の菓子職人を目指し社員として共に働いており、時の速さに驚いております。

## クレームから学ぶ

当時24、25歳と店を継いで間もないころ、考  
えも甘く、お菓子のクレームが度々ありまし  
た。初めはただただ平謝りするだけでした。  
お詫び状にも「今後、二度とこのようなこと  
が起これぬよう」と、とりあえずは書くも  
のの：、なんとなくその不甲斐無さが、心に  
苦しい感じで残ります。

そんなとき、またクレームが入りお客様の  
ところへお詫びに伺いました。お客様は「大  
切な方がいらっしゃるので、お宅のお菓子で  
もてなそうとしたのに：、台無しになったわ。  
せっかくお宅のお菓子は美味しいと思ったの  
に：」と。私はハッとしました。お客様はお  
菓子がどうのこうのではなく、二度と取り返  
すことの出来ないお客様にとっての大切なひ  
とときや、その空間を台無しにしたことを指  
摘して下さっているのではないかと。そんな  
やり場のないお客様の気持ちに気付くことが  
出来たのでした。

以来、明確に「クレームゼロ」を目  
指し、都度改善を行動に移して行きてま  
した。改革が始まったのです。現在で  
は当たり前のようになった食品衛生  
も、当時は右も左もわからず必死でし  
た。しかし、マニュアルを過信するの  
ではなく、頭で理解していることを心  
が本当にわかっているかどうかを意識  
しました。テーマは「いかにお客様に  
喜んでいただけるか。いかにお客様に

寄り添えるか」ということでした。日常の様々  
なシーンに彩や賑わいを創出するお菓子とい  
う役割。元来、喜んでいただくためにある仕  
事なのだと、考えも進化していきます。

## 近江商人の三方よし

役割として仕事を理解してくると、更に欲  
が出てきます。そこで意識したのは近江商人  
の「三方よし」という考え方でした。「いかに  
お客様に喜んでいただけるか。いかに社員(会  
社)が喜ぶか。いかに地域(社会)に喜んで  
いただけるか」。そういったことを念頭に商  
品開発を行い、福利厚生の実や働き方改革  
も積極的に取り組んで行きました。

数年前、江刺自動車学校さんが新たな取り  
組みとして、「ドライバーの目のために」と学  
校の休耕田を利用し、目に良いとされる「ガ  
ーデンハックルベリー」の栽培活動を始め、職員  
さんが一から育てたという果実を材料にジャ

ムを作り販売しました。その後、商工会議所  
さんの計らいで、このジャムを使ったお菓子  
の共同開発が始まり、2017年に新商品と  
して発売しました。

商品の共同開発の過程で常に意識したこと  
は、「お客様が喜んで、江刺自動車学校さん  
にとっても良くて、商工会議所さんにとつ  
ても良い。そして高千代にとっても良くて、更  
に地域のみなさんに喜んでいただく」とい  
う、小さな針の穴に通すような、そんな  
感覚でした。しかし、自身の好みや得手不得  
手ではなく、「三方よし」の精神のもとに勇  
気を出して果敢に挑んだとき、その体験から  
得た感覚や真実というものは、どのような時  
代にも、どのような変化にも対応していける  
ひとつの基準のようなものになるのだと思  
いました。

## 終わりに

「どんな会社(お菓子屋)になりたいのか。  
そこで働く社員にどんな社員になつて欲しい  
のか。どんなお菓子を作りたいのか」という  
ことを明確にして、その想いを社員や家族と  
ともに育んで行くことが大切なのだと思います。  
そのような想いを胸に、創業200年を  
目指してゆつくりと一步一步前へ進んで行き  
たいと思っています。

ここまでお読みいただき、ありがとうございます。



地域ぐるみの共同開発商品