

仕事楽しい人File. 51 : 前田総子さん (コーヒー焙煎士)



◆顧客同士が自然に会話できるコーヒー店

今回ご紹介する仕事楽しい人は、
コーヒー焙煎士の前田総子さんです。

前田さんは、顧客一人ひとりの異なる好み、味覚にあわせて、
コーヒー豆を選び、焙煎してくれます。

コーヒーの焙煎度合は、一般的に8段階に分けられるようです。

- 1) ライトロースト (Light roast)
- 2) シナモンロースト(Cinnamon roast)
- 3) ミディアムロースト(Medium roast)
- 4) ハイロースト(High roast)
- 5) シティロースト(City roast)
- 6) フルシティロースト (Full city roast)
- 7) フレンチロースト (French roast)
- 8) イタリアンロースト (Italian roast)

それぞれ特徴の異なるコーヒー豆に、煎り具合のバリエーションを加えると、味は、変幻自在。

まさに、個人個人が異なる味覚のスイートスポットに合わせられるのです。

ところが、

「どんなコーヒーの味がお好みですか？」

と、焙煎士に問いかけられても、私のように知識のない人には答えられません。

このような顧客からでも好みを聞き出すのが前田さんの腕の見せどころ。

前田さんは、私に、

「平堀さんは、マイルドと苦味ガツンと、どちらがお好みですか？」

と、問いかけ、私が、

「苦味ガツンがいいです」

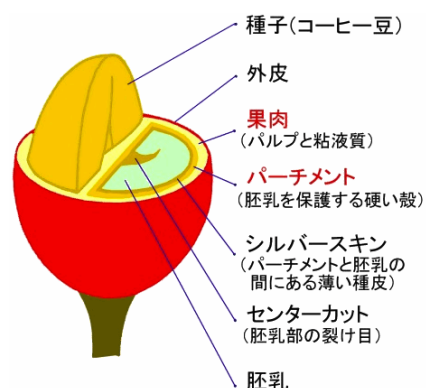
と答えると、

「そうですか。では、酸味の効いたものと、そうでないものではいかがですか？」

この前田さんの質問に、私が、

「酸味はない方がいいですね」

と、答えると、前田さんがニコッと微笑み、コーヒー豆の模型（ソフトボールより一回り大きい大きさ）を取り出し、コーヒー豆の構造について解説しました。



「この外皮と果肉を取り除いた種子の部分がコーヒー豆です。

果肉は薄いのですが、甘くておいしいですよ。

果肉があるということは、コーヒーは果物ということ。

平堀さんは、リンゴの酸味は嫌いですか？ ミカンやイチゴは？」

私は果物に目がないので、

「リンゴ、ミカン、イチゴの酸っぱさは大好きです」

と言うと、前田さんは、「そうですね」という眼差しを私に注ぎながら、
「果物の酸味は、みなさん好きですよ。コーヒーの酸味も果物と同じ類のモノなんですけど、嫌う方が多いんです。それは、酸化した酸味をイメージされているからなんですよ。」

「話が長くなっちゃいました。お好みの豆に仕上がりましたので、これから、コーヒーをドリップしますので、お召し上がりください。」

出していただいたコーヒーを口にすると、
“甘い酸味がノリ、ほんの少しだけ香ばしさが漂うサラッとした苦味”が、
口の中と鼻腔に広がりました。

前田さんからの

「いかがですか？」の投げかけに、
私は、
「美味しいです」という言葉に、「この味わいと香りは好きです」という思いをのせて、
答えました。

「ですよねえ~」

と、合の手を入れてきたのは、前田さんではなく、ご来店中のお客様。

「ここのコーヒーが私は大好きで、ちょくちょく寄らせていただいでいて、主人も来たいって言うんですけど、一度も連れてきたことがないんです。だって、私の大切な癒しのお店だから、一人でこっそり来たいじゃないですか。だから秘密にしておきたいんです。」
と、クスッと微笑みながら、我々の会話に自然に加わってきました。

◆人柄でお客様をよぶ店が、実際に存在する

我々の会話に加わってこられた、品のあるマダムは、

「私が、ビバーチェでコーヒー豆を買うのは、ご主人と奥さんの人柄がいいからなんです。美味しいコーヒー豆は、他のお店でも買えるんですけど、この温かい雰囲気は、他では味わえません。ですので、このお店は、私にとってなくてはならない大切なお店なんです。」
と、私に言い、

「それでは、また来ますわね」

と、前田さんとご主人に挨拶をして、お店を後にしました。

“人柄にひかれて店に来る”

サービス業の理想像として、“お客様をよべる人柄を身に付けよ”という指針はたびたび耳にしますが、実際に、このような出来事を目の当たりにしたのは初めてです。

今回、仕事が楽しい人として取材に応じていただいた前田さんは、ご主人と二人で、コーヒーショップを営んでいます。

前田さんは、ご主人を“オーナー”と呼び、前田さんは、“店長”と言われています。

ご夫婦二人が息を合わせて、コーヒーの焙煎から、ドリップ、接客、電話応対までの全てのオペレーションに対処しています。

私が取材でお店にお邪魔していたのは、約2時間。

この間に、品のあるマダムが言い残した、

“人柄がいい”

と感じる出来事を、私は、たくさん目にしました。

到着早々に、FAXの注文書を店長の前田さんが手に取り、

「あらやだ。このFAX、電話番号だけで、ご注文者の名前も住所も書いていないわ。オーナー、電話して内容を確認していただけますか。」

「はいはい」

とご主人は答えて、電話を手にとって、早速、お名前と住所の確認をします。

そんなこんなしていると、

お客様が来店して、コーヒー豆を注文。店長が、

「いつもの、やや浅でいいですか？」

と、応じて焙煎を仕込み、私に、

「すみません、バタバタしちゃって」

なんて言いながら、席に戻ります。

そんなこんなしていると、店長が、

「あらやだ、やや浅だったのに、やや深になっちゃった」

「〇〇さん、ごめんなさい。火がよく通って美味しくできているんですけど、ちょっとだけ深めになっちゃいました。もう1回やり直しますね。」

と、お詫びすると、お客様はニコニコしながら、

「いいですよ。それで。」

そんなこんなしていると、オーナーが、私に、
「平堀さん、コーヒーのお代わりどうですか。何杯でも飲んでいってくださいね。」
と声をかけてくれます。

この流れにのって、オーナーがお客様に、
「孫が怪我をしちゃってね。大事に至らなかったんですけど、最初は心配しました。」
身の上話をすると、
「まあ、可愛そうに。でも、よかったですね。大したことなくて。」

この後に、私と店長の会話に入ってこられた品のあるマダムが登場します。
そして、マダムの「人柄でお店に来るのよ」の話を別の席で聞いていたお客様が、
「そうそう」
と、大きく頷きながら、合いの手を入れています。

そんなこんなしていると、私の取材の持ち時間が切れて、
「そろそろ失礼します」とお伝えすると、
「もう、お帰りになっちゃうんですか」
「カレーを作ってきたので、召し上がってってください。チーズケーキも手作りですから、こちらも是非！」

私は、大盛りのカレーライスと大きなチーズケーキを遠慮なくいただいてしまいました。

・・・

この日、仕事を終えて帰宅した私は、家内と娘に、
「コーヒーが無茶苦茶美味しくて、温かい店があるから行こうよ！」
と、誘っていました。

まさに、前田ご夫妻の人柄に魅了された私が、ここにいたのです。

ホッと一息入れたい時に、立ち寄りたい店。
それが、ビバーチェ。
みなさんも、是非一度、美味しいコーヒーと
プライスレスの前田さんご夫妻のお人柄に触れに、足をお運びください。

◆前田さんのプロフィール

職業：コーヒー焙煎士

所属：コーヒーロースト ビバーチェ (<http://coffee-baisen.com/>)

◆コーヒー焙煎士とは？

(13歳からのハローワーク公式サイトから抜粋しました)

おなじみのコーヒー色の豆は、青白い生豆をロースターにかけて煎ってできたもの。この焙煎（ばいせん）によって、コーヒーの命ともいえる風味と香りが生まれる。焙煎工房の職人は、豆の状態や気候条件などからロースターの温度を決め、焙煎していく。外側も内側も均一になるように煎るのが、職人の技。良質のコーヒー豆を仕入れるのも大事な仕事で、ブラジルなどの産地に出かけ、直接仕入れをする人もいる。大手のコーヒーメーカーは、商社を通して輸入した豆を工場の機械で焙煎しているので、職人的世界はない。コーヒー焙煎職人は専門でやっている人もいるが、多くがコーヒー豆販売店や喫茶店を営んでいる。好みを聞きながら客に豆をすすめ、自ら入れたコーヒーで客をもてなすという、職人でありながら社交性も求められる仕事だ。まずは、コーヒー関連の仕事についてから、焙煎の道に進むのがいい。

◆コーヒー焙煎士に求められる能力

コーヒー好き：1日何杯でもコーヒーを飲めるだけの愛好家

コーヒー豆の知識：コーヒー豆や焙煎・ドリップの仕方、保存方法についての深い知識

焙煎技術：コーヒー豆の適切に焙煎する技術力

探求心：コーヒーの味を引き出すために疑問を放置しない行動力

世話好き：商売を抜きにした人付き合いをご近所さん感覚で行える性質