

日本初の「日本の宿 おもてなし検定」。全国で3,000名余りの旅館・ホテルで活躍される皆さんが挑戦されました。多忙な毎日のなかでややもすると見落としがちな業務のポイントを、おもてなしのココロと共に再確認するよい機会になったようです。このコーナーでは、全国各地から届いた「日本の宿 おもてなし検定」にまつわる表情をご紹介します。今回は南三陸・ホテル観洋さんをご紹介します。

「スタッフのなかに新たな一体感が生まれました！」

杜の都・仙台から北へ80km、志津川湾に面した地に南三陸・ホテル観洋さんがあります。宮城県内では珍しい太平洋に突き出るように楽しめる露天風呂が自慢のひとつ。

そしてもうひとつの自慢は活き活きとしたスタッフたちの対応。ホームページのスタッフブログを拝見していると、その向こうにある若々しいおもてなしパワーを感じることができます。今回は、総務部門で活躍する小松千春さんに少しお話を伺いました。



— 公式テキストの感想を教えてください

「もともと、この話を聞いた時、是非受験したいと思いました。当館では、日頃からお客さまと接する機会の多いメンバーを中心に受験しましたが、正社員だけでなくパートさんの中にも自ら受験を志願された人もいました。テキストについては、みんな内容がわかりやすいと感じていました。私の場合は、食中毒の件など基本知識の面で、改めて参考になりました。」



— WEB試験方式はどうでしたか

「私自身は日頃からパソコンに触る機会も多いので、それほど特段問題は感じませんでした。スタッフの中にはパソコンを持っていない方もいますので、社内で時間を決めて交代で受験しました。今後の業務の参考になったという人が多かったです。」

— 受験後の様子はいかがですか

「実は、合否通知が届いたあと社内で点数などを公開したんですよ。そしてお互いに励まし合っちゃいました。というのも、封筒の厚みで合否がわかってしまいますからね(笑)。むしろ一体感が生まれた感じです。みんなで合格した暁には、胸張ってバッチつきたいと思っています。今後の中級・上級の検定についても関心がありますが、どんな内容になるのかちょっと不安です。でも挑戦したいですね。」

女将の阿部憲子氏も『当館はチーム力を重視しておりますので一部の人が受験するのではなく皆で学び、力をつけたいと思いました。何十年ぶりかの受験の人もいたり、WEB試験ということもあり、尻込みする者もおりましたが、励ましながら80名で受験致しました。各セクションで休憩時間にテキストを開く姿が見受けられ、館内に緊張感も生まれましたし、それぞれが自分の仕事に照らし合わせてセルフチェックできる良い機会になりました。制度をおつくりいただきました関係者に感謝しつつ、これからもそれぞれの旅館で盛り上げ、業界のレベルアップにつながれば良いのではないかと存じます。』と、今後への期待を明るく話されておりました。

眼前の太平洋のように広く、大きな気持ちで挑戦されている皆さんのご活躍が楽しみな南三陸・ホテル観洋さんのご紹介でした。ありがとうございました。
(2009. 10. 15発行)