おもてなし通信 師走の巻

我が国初の「日本の宿　おもてなし検定」。全国の旅館・ホテルで活躍される3,000名余りの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ていきます。今回は信州松本あさま温泉・玉之湯さんを訪ねます。

「もてなしの心を判定するのはなかなかに難しい」

長野県というエリアは、東京・名古屋・大阪という大都市圏からほどよい距離にあり集客力の底の広さが強みといわれます。

信州松本あさま温泉・ホテル玉之湯は、「元気になれる宿」がテーマの明治18年創業の老舗旅館。車坐コンサートなど既存概念にとらわれない様々な取り組みには、多くの注目が集まっています。

今回は、そんな同館を牽引する経営トップの山崎良弘社長にお話を伺うことができました。

―　この検定を受験させようと思ったきっかけはなんでしょうか

「公式テキストなども初歩的な内容がよくまとまっていたし、初めての人でもよくわかる内容になっていましたね。従業員本人の自信にもなるし、業界標準やステータスの向上につながると思ったので、正社員を中心に率先して受けるように全員に指示をしました。私自身も受験しましたよ。」

―　WEB試験についてはどのような感想をお持ちですか

「パソコンに慣れていないスタッフには、ちょっと大変だっただろうけど、教えれば問題はないと思いますよ。パソコンの操作とは関係ないと思いますが、想定外だったのは、新人スタッフが合格して、むしろベテラン（管理者）が不合格になってしまい、マネジメント面で少々支障が出てしまったこと。」

―　今後の取り組みや課題について教えてください

「業界全体でレベルアップを目指すのはとても重要なことです。ただ従業員が、まとめて受験するのはちょっと疑問を感じている。全員が受からないと、かえって職場の和を乱す面も否めない。例えば、今後は申込と受験は個人で行い、合格したら報告してもらい、制度や人事と連動するなどの方が望ましいかもしれない。いずれにしても「もてなしの心」を判定するというのは難しいことですよ。」

経営トップ自らの挑戦には、宿づくりへの強いこだわりと理念を感じざるをえませんでした。すべてのことには「はじまり」があるように「日本の宿　おもてなし検定」はまだ産声をあげたばかりに過ぎません。多くの関係者の思いや魂、そして知恵が集まってくることでより精度の高いものになるはずです。老舗旅館ならではの視点で暖かい励ましをいただいた信州からのリポートでした。

（2009年12月1日発行）