

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ます。新春第1弾は、オリエンタルホテル広島さんにひと味違うお話を聞くことにしましょう。

「ズバリ研修制度の一環で参加しました！」

オリエンタルホテル広島は、北海道から沖縄まで全国に展開するアーコン・ホスピタリティグループホテルの一つとして、中国・四国地方の拠点・広島の都市機能を担っています。2006年10月のオープン以来、都市の中にあるデザインという視点にこだわり、客室の設えはもちろん、文化の発信に至るまで、存在そのものがまさにデザイナー・ホテルの名にふさわしい佇まいです。今回は、マネージャーとして辣腕を振るう山本勝彦さんを訪ねます。



— 受験者の選定はどうされましたか

「当社では、今回の検定を社内の教育制度の一環として実施させていただきました。

以前、無料配布されたテキストを2008年秋の研修で試験的に使わせていただきました。その経緯もあり、2008年度入社の新入社員を中心に受験させました。

和食レストランなどの担当スタッフにも非常に評判がいいようです。」

— WEB試験についてはいかがですか。

「正直、WEB方式には疑問があります。せつかくの制度なのに厳正さの確保という点に不安が残りますね。全体に検定の重みをなくしてしまっているようで少々残念です。

パソコン操作についても20～23歳の社員たちにとっては問題はなく、手軽さも評価できます。一方、調理担当など日常的にパソコンと縁がないスタッフには大変なハードルでした。

ただ良い制度なので、是非継続されていくことを期待しています。」

訪日外国人の増加が観光業界の大きなテーマになってきている昨今、ホテルと旅館に求められる機能・サービスにも新たな流れが出てきています。この業界に関わる多くの方々が感じ始めていることです。

敗戦から半世紀以上を経て、今、成熟した社会の中で模索されはじめた「和の世界」。それは単にカテゴリーや料理ジャンル、設えの問題ではなく、日本人そのものの故郷探しなのかも知れません。「ヒロシマ」という響きが、なおさらその思いを強く感じます。併せて、この検定が目指す「おもてなし文化」の重さもひしひしと感じざるをえませんでした。

— 公式テキストの感想を

お聞かせください。

「一言でいえば、これからのホテルに求められる「和」の学習効果の材料として、非常に有効だと思いました。

テーブルマナーの資格をはじめ、洋文化のホテルの周りにはいろいろな資格制度がありますが、「和の世界」に関してはあまり見当たらないのが実際です。」

