

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。今回は北海道から定山溪グランドホテル瑞苑さんをご紹介します。

「40名が合格、新制度との連動でやる気も向上！」

札幌の中心部から40分ほど走ると、奥座敷・定山溪温泉に到着します。定山溪グランドホテル瑞苑は、温泉街の喧騒から少し離れた高台に位置し、四季それぞれに表情を変えていく溪谷美と大露天風呂が人気の老舗旅館です。今回は、この北海道らしい200室を超える大型施設を、副支配人として細やかに全館へ目を配る樋口東介さんに話を聞きます。



— 受験者はどのように選ばれたのですか

「本社からの指示もあり、フロント、客室、レストラン、事務職の希望者が対象だったのですが、そのほぼ全員が受験しました。公式テキストを読んで新入社員もよく理解ができていたようです。」

— 受験者の皆様のご様子は いかがでしたか

「年配の社員はパソコンの使用にずいぶん苦労していましたね。ホームページにあったお試しコーナーを利用していた人も1/3ほどでしたが、実際、時間内に終了できなかったスタッフもありました。」

試験そのものは、思っていたより簡単だったという声もありました。また4、5年の経験者にとっては、セルフチェックをかねて色々気づきもあったのではないのでしょうか。」



— 今後の取り組みについて何かあれば教えてください

「今回の初級は、おかげさまで40名ほどが合格しております。バッチの着用などを通じてお客さまにもサービスの品質面で安心感をご提供できるようになるのではと期待しています。」

当社では、従業員の努力に報いるために、今回、合格すると資格手当として一定金額が、月々の給与に反映するような制度を準備しました。その効果もありスタッフのモチベーションも着実に向上しています。今後の中級、上級検定への期待も大きく、楽しみです。」

みんなで挑戦して、みんなで努力する、そしてそのがんばりが報われるような、一定のモチベーションアップの仕組みと「おもてなし検定」が連動すると、社内教育の効果が一段と高まってくるようですね。

お客さまのご満足というのも、ゲストの気持ちよさを前向きに高めていくことが大切なポイントといわれます。そういう意味では、その気持ちよさを肌感覚で従業員自らが体験することで接客技術にも一段と磨きがかかるのかの知れませんが、フロンティア精神あふれる北海道の大地で動き始めた、新しい取り組みを定山溪温泉の湯けむりに見ることができました。

(2010年3月1日発行)