

今回は、伊豆・修善寺温泉 柳生の庄さんで、女将さんと帳場を担当する坂ノ上さんからお話を伺いました。

## 「10,000人のためのおもてなしを探し続けています。」



東海道の温泉半島・伊豆。柳生の庄は、中伊豆修善寺に位置しています。古くから品質のよいサービスを求められるお客さまが多い地域として有名です。今回、はじめて4名の初級合格者を輩出しました。

早速、女将さんに、おもてなしについて伺うとズバリ、「10,000人のお客さまがいれば、10,000人のためのおもてなしがあります。スタッフにはそれを常に意識するように申しております。」とのことでした。

### — 経営上の効果について教えてください。

「今、もっている検定の知識を活かせる人と、活かさない人がいるようですが、大切なことは、それぞれの立場・持ち場で最大の力を発揮することです。検定はそういう意味でよい動機になっています。」

## 「日頃の“おもてなし”の ころを信じる。」

また、スタッフの坂ノ上さんに、今回の受験で苦労した点についてお伺いすると、「色々大変でしたが、とにかく日頃のおもてなしについての心や教えてもらっていることを信じていました」と日頃からおもてなし教育が徹底されている様子が伺えました。

### — 今後、どのような仕事に役立てていきたいですか。

「自分の仕事は、帳場なので電話対応などの基本の内容を学べたのはよかったです。客室を担当している仲間の仕事内容など、知っているようで知らないことがよくわかりました。私共はチームワークが自慢の宿なので、一層結束が高まりそうです。」



機会があれば、今後も積極的に受験させたいという女将さんのおもてなしに対する姿勢が、スタッフひとりひとりに浸透している様子を感じられました。最後に坂ノ上さんは語ってくれました。「お客さまから『ありがとう』という言葉がいかにかけることができるか、それこそが『おもてなし』だと思います。」と。シンプルな中にこそ、大切なものがあることを感じさせてくれた、中伊豆のころ暖まる小さな御宿でした。