

今回は、新潟・越後湯沢にある雪国の宿・高半さんで、若女将さんと支配人の大山さんにお話を伺いました。

「旅館という職業の地位向上にきっと役立ちますね。」

今回、従業員の一人として受験した若女将さんは、検定の意義を丁寧にお話いただきました。「自分の知識のなかで曖昧だったものがはっきりとして、むしろ安心して、前向きに仕事に打ち込めます。また、ホテルにはサービス基準がきちんとあるのに旅館にはなかったから、とてもいいと思います。旅館という職業のステータスがあがります。」



一 おもてなし検定にひとこと。

「まだまだ世間にも、旅館の多くにも知られていないですよ、私は前職が「看護師」でしたから資格の意味をよく理解しているつもりです。そういう点で検定は、お客さまとのコミュニケーションにも生きてきますし、今後も盛り上がって欲しいと思っています。」



「初級は、社内資格の最低基準と考えています。」

大山支配人には、この検定の役割を社内でもきちんと位置づけている様子を語っていただきました。今回12名が受験されて、7名の方が合格したそうです。

一 受験された結果、館内・従業員の様子はいかがですか？

「普段、パソコンやインターネットをあまり利用しない年齢が高い従業員は、その操作に苦労していたようです。また、惜しくも合格できなかったスタッフは、ちょっと元気がないようにも見えますが、来年のリベンジを期待したいと思っています。」



旅館それぞれにおもてなしや個性があるように、おもてなし検定の役割も施設によって異なるのかも知れません。さらに、この業界で働くひとりひとりにとっての意義も違うのかも知れません。でも少しずつ新しい旅館のあり方へ向けて何かが動いているような、そんな真っ白なキャンバスを思い起こさせてくれました。小説「雪国」の舞台にもなった心温まる話が聞けた越後の宿でした。