

今回は、港が見える宿、長崎県のビューホテル壱岐さんを訪ねます。

「接客が標準化することへ 正直、疑問もありました。」

吉田社長は、昨年、受験を見送った理由を率直に、こうお話しされました。さらに「従業員のなかに、合格者と不合格者が分けられてしまうのではないかという複雑な雰囲気も流れているのも事実で、メリットばかりではないです。」と経営の立場ならでは思いをお話しされました。



— 受験後の館内や従業員の様子はいかがですか。

「合格者には、プロ意識が芽生え、自信と集中力が増してきたようです。中級以上の受験については、強制はせず本人の判断に任せようと考えています。」

「おもてなし、それは、『日本人の心』のモノサシ。」



そうお話しされるのは、斉藤リーダー。仕事に追われるなか、時間が少なく勉強に集中できなかったと受験の苦労をお話しされると共に、単に正解、不正解だけでなく、おもてなしの「心」が検定されないのが残念と一言。

— 今後、どのように仕事に役立たせていきたいですか？

「合格することで、どこの施設でも通用する自分を知り、迷いも減り、現在行っている『おもてなし』に自信がついた感じがします。『おもてなし』とは、いわば本来家庭の中の道徳的な教育のようなもので、日本人の心として大切なものです。検定を通じて手に入れた、1本の新しいモノサシで、自分自身を確認し、試行錯誤を繰り返して洗練されていくのではないのでしょうか。」



旅館という一つの場所で働く上で、秀逸なチームワークこそが、ゲストの高い満足を生み出すことを、この世界の多くの人たちが、その大切さを訴えてきました。検定を通じて、ややもすると今までのその絆にひびが入るのではないかと不安に思う方も多いようです。しかし、日本の観光が新たな時代を迎えて、産業の内部でその質的変化がゆっくりと始まっています。そこには様々な迷いや不安があるのも確かです。そんな関わる人々の心が、まるで港に寄せては返す波の動きと重なって見えてくる、そんな島の宿でした。

(2010年12月1日発行)