

今回は、立山黒部アルペンルートの拠点、越中つるぎ温泉 つるぎ恋月さんをお訪ねし、第1回中級検定に挑戦された上島さんにお話を伺いました。

「バッジをつけるようになって、より意識が高まります。」

— 初級と中級を比較してどんな点が違っていましたか。

「初級は、基本的なことが多かったので、テキストは1回読んだだけで大丈夫でしたが、中級になるとより専門的で、食中毒や外国人の対応など実際に体験していないとイメージがつかみづらい問題が多くて何回も読み返してしまいました。」

— 中級に合格して、
今、どんなことを感じていますか。

「初級は、合格しても軽い気持ちのままでしたが、中級になるとお客さまへの姿勢がしっかりしてきた気がします。襟を正した感じです。気持ちを入れかえて仕事をしています。テキストも、見返すことも多くなり、私の常備マニュアルになっています。」



— 受験後、みなさんのご様子に変化はありますか？

「受験後は、上司から叱咤激励を受けるようになりました。自分自身が初級の立場と違って見えていることを外の目線から感じます。」

「お客さまの笑顔がバロメーターになっています。」

— あなたにとって「おもてなし」とは何でしょうか。

「一言でいうのは難しいです。強いていえば、これまではあまり意識していなかったのですが、自分の中でできることと、できないことがあるということ。それを前提にお客さまに向き合って、どれだけお客さまの笑顔をいただけるかがバロメーターになりました。」



本当は、働く人の数だけ、おもてなしの数があるのかもしれない。お客さまとの関わり方も成熟してきたことを考えると、その先の満足の形は、無限にあるといってもいいくらいです。

だからこそ、今、基礎となるひとつの指標が必要になってきたように感じます。心のなかで着実に起きている変化を率直に聞けた、名峰を望む富山の宿でした。

(2011年1月1日発行)