

今回は、東北新幹線の全線開業でますます盛り上がる青森・鱒ヶ沢温泉に、ホテルグランメール山海荘さんを訪ねます。

## 「これまでは、自己流。多々反省することばかりです。」



— 今後、どのように役立てていきたいですか

予約センターの野呂さんにはお話を聞くと、「この検定のことは、名前程度は知ってましたよ。今回初級に合格させていただいたものの、これまでおもてなしの基本部分を自己流で解釈してやっていた。実際、反省することが多々ありました。」とのこと。

— おもてなしって何でしょうね。

「最低限、お客さまの立場にたって接するためのマナーでしょうか。中級を受験する機会があれば、是非、挑戦したいですね。」



## 「あいまいさがクリアになる、とても、大切ですね。」

支配人の一戸さんは、検定の効果について、これまでの自分たちのアクションの一つ一つの間違いと正しさが良くわかったと話します。館内では、「これでいい！」ばかりで、何がタブーで、そうでないのかが曖昧だったといいます。

— 経営上の効果はどういう点ですか？

「スタッフの自覚と認識が高まりました。サービスの高品質化を通じて、お客さまの満足が高まるはず。中級以上も是非、受験を検討したいと思います。」

また、少し将来的な話ですが、制度面との連動も考えてみたいですね。あくまで将来の話ですけど・・・。」



毎日のお客さま、四季のめぐり。ややもすると宿の仕事は単調になりがちです。と多くの関係者がお話しになります。きっとそうなのかも知れません。ちょっとした違和感も、忙殺される毎日のなかでいつしか、当たり前になっていくことはむしろ自然なこと、人間が関わるサービスだからこそ、こういうことも起きるのかも知れません。でも、だからこそ、時々、振り返ることも必要です。当たり前にならない、そんな素朴で大切なことを気づかせてくれた、悲願の新幹線開業に沸く粉雪とじょんから節が聞こえてくる宿でした。

(2011年1月1日発行)