

今回は、昨年に引き続き挑戦されている有明海の絶景が自慢の、佐賀県・太良嶽温泉ホテル蟹御殿さんを訪ねます。

## 「歩き方、話し方が変わってきました。」



スタッフを預かる秋山さんは、検定の効果について、開口一番、こうお話をされました。「バッジの効果が大いように思います。うれしそうに着用しています。モチベーションアップに一役かっていると思います。感性からマニュアルへ自己流から脱却しているようです。」

### — 経営の視点から今、どんな資質を求めていますか

「厨房やクリンリネススタッフも含めた全従業員が、“売る”から“買う”、“来る”から“行く”といったお客さまの立場でモノが捉えることができるようになってもらいたいと思っています。」



来年もまた一枚、桜の花びらを増やしたいですね、と話す秋山さんが印象的でした。

## 「おもてなし、それは『感謝力』だと思います。」

今回、中級に合格したフロントの松元さんは、「より実践的な内容でした」と、中級試験を振り返りながら、お客さまへのありがとうの気持ちがおもてなしにつながると話します。

### — 受験後、みなさんのご様子に、何か変化はありますか？

「非常に勉強になったし、知識の吸収にもなりました。受験直後は自信があった感じでしたが、ついつい以前の自分に戻ってしまいがちなので、みんなで毎日がんばっていますよ。」



一朝一夕に、そうそう簡単に人は変わらないし、変われない。でも小さな変化を重ねることで振り返れば大きく変わっているということもあるものです。昨日の自分と今日の自分を重ねながら行ったり来たりしながら、きっと大きく変化していくものなのかも知れません。思えば、日本の宿も長い時間をかけて少しずつ質的に変化してきましたね。これからもそんな長い時間をかけながら未来へ向けて成長していくことでしょう。遠い月と蒼い海に、どこしえに見つめられる九州のお宿でした。  
(2011年2月1日発行)