

今回は、砂蒸し風呂で有名な指宿温泉・ホテル秀水園さんをお訪ねし、予約情報課の中村課長と担当の西中川さんにお話を伺いました。

「お客さまの情報が得にくい時代になりました。」



中村課長は、「今、お客さまの予約情報がインターネット中心になりましたよね。昔は、電話だったので、どんな目的でのご利用かがわかりやすかったのですが、今はそうはいきません。基本的なマニュアルに沿ってのサービスになりがちです。」と、ネット時代のご苦労と変化をお話になりました。



— この検定は、経営上、 どんな効果を感じていらっしゃいますか？

「私の部署は、ご利用されるお客さまの情報を館内のスタッフと共有して、各部のおもてなしに活用しています。この検定のお陰で、基本を振り返るよいきっかけになりました。マニュアルも改善し、細部まで指示できるようになりました。多くのスタッフに中級以上のレベルを目指してほしいと思っています。」

「受験にむけての学習法に悩みました。」

中村課長と同じ部署で活躍される西中川さんは、受験に向けて、どうやって勉強するかを悩んだといいます。自社のマニュアルの再確認をしたり、テキストとの差異を確認したりしたそうです。

— 今後、どのような仕事に役立てていきたいですか。

「日常の予約業務の中で、お客さまのお顔が見えない接客なので、言葉に気を遣います。そういうなかにも受験の成果を活かしていきたいですね。」

— 「おもてなし」とは何でしょうか。

「お客さまが、『喜ばれること』『望まれること』に対して自分がどんなことができるかを考えることでしょうか。」



インターネットが、観光産業に関わりを持ち始めて、すでに10年以上の歳月が過ぎました。すでにインターネットの仕組みなしに、観光産業を語れないと言っても過言ではありません。そういう時代にあって、お客さまとのコミュニケーションは、ますます便利になる反面、単純化してしまう傾向もあるようです。そのなかで、いかにお客さまの満足をいただくかは、反比例して難しくなっています。そういう意味では、つまるところ少し先回りして対処できる人間力が大切になりそうですね。砂の数ほどあるお客さまの気持ちを捉えることの難しさを知った南国のお宿でした。