

今回は、熊本キャッスルホテルさんをお訪ねし、総務課長代理の福岡さん、さらにベルガールとして
べんま
がんばる鞭馬さんと稲田さんにお話を伺いました。

「受験者の周囲には着実に変化が起きています。」



福岡さんは、受験後の館内の様子の変化について、そう強調されました。「去年は5人受験しました。今年もフロント、サービス、レストランなど接客部門を中心にお世話になりました。」

— 経営上の効果について教えてください。

「従業員の意識の高まりを感じます。お客さまへの対応も変わってきました。当然、お客さまの満足につながっていきますね。より高いレベルへのシフトアップを期待しています。」

「“来てよかった” “また来たい”という 笑顔を目指して。」

— 今後、どのように仕事のなかで
役立てていきたいですか。

「お客さまの立場にたったときに、どうすれば気持ちよく過ごしていただけるかを考えるようになりました」と話す鞭馬さん。また、稲田さんは、「お客さまのご質問に的確にスムーズにお応えできるようにしていきたいです。」とおふたりそれぞれの目標感をお持ちのようです。



— お二人にとっての「おもてなし」とは。

稲田さんは、ズバリ一言。「お客さまに喜んでいただけることです。」と明快にお答えいただきました。

一方、鞭馬さんは、「“来てよかった”“また来たい”と笑顔で過ごしていただけるように表面だけでなく、心からお迎えするサービスを目指したいです。」とのことでした。

施設それぞれ、人それぞれに、この検定との向き合い方は異なりますが、目指す頂点はお客さまの笑顔以外に、答えはないようです。殿様気分とまではいいませんが、高い天守閣から見晴らしたときの気分の良い、清々しいおもてなしを目標に頑張ることが大切なようです。そんな高い志を感じた歴史と伝統の街のシティホテルでした。

(2011年4月1日発行)