

今回は、震災の大きな被害を受けながらも、おもてなしの心を忘れない、むしろその絆の意味を確めながらお客さまをお迎えしている2軒の宿をご紹介します。続いてご案内するのは、茨城県大洗海岸、鹿島灘に広がる青い空と海を満喫できる大洗ホテルです。

— 受験後に感じるご自分の変化について教えてください。



「今は、 韓国語に熱中しています。」

20名ほどのスタッフをまとめるルーム系の班長・小笠原さんは、初級受験の時は、正直あまり勉強せずに挑戦。「大丈夫だろう、なんて思っていたら意外に難しかったです。甘く見てました。だから中級は勉強しましたよ〜。」と屈託のない笑いで当時を振り返ります。同館では、すでにスタッフの半分にあたる30名ほどが受験しているといいます。小笠原さんご自身は、「合格後は、以前より言葉づかいをととても気にしています。」とも。また中級の学習で得た外国人受入の知識についても「多言語対応の必要性についての意識が高まりました。今は、韓国語に熱中しています。」と本格的復興後へ向けて集中力を高めていました。

「以前よりお客さまと 濃密なコミュニケーションになりました。」

2年前、ブライダル業界からこの世界に飛び込み、現在はフロント業務に励んでいる吉田さんは、今年、初めて初級に挑戦しました。受験前の学習時間の作り方にはずいぶんと苦労されたそうで「休憩時間や寝る間も惜しんで勉強しました。」と話します。「検定を受けて“おもてなし”の幅が広がりました。チェックイン、アウトの際の対応でも、仕事のやり方の質が変わった気がします。奥が深いですね。」と早くも受験後の自らの変化を楽しんでいらっしゃいました。吉田さんにとっての“おもてなし”とは何でしょうか？と訊ねてみると「個々のお客さまに合わせて、そしてご負担にならない範囲で、今、自分ができることを精一杯やること。」と力強い思いを伺うことができました。



震災後の様々な被害のなか、少しずつ、そして着実にお客さまは戻り始めているといわれています。こういう厳しい渦中でも“おもてなし”のこころを失わずに、目の前のお客さまのためにできること、

そして明日のお客さまのためにやるべきことがあることを、お二人の話に教えてもらった気がします。一日も早く紺碧の海と空が戻る日を祈念するばかりです。

(2011年10月1日発行)