

今、「福島」というだけで様々な謂れのない差別を受けている人々がいることに、心を痛めることが多い。震災が生んだ一つの悲劇に他ならないが、観光の世界においては少しでもその状況を払拭して、ありのままの姿を正しく見つめていきたいものだ。今回は、原発事故の風評被害に苦しむ福島県の人気温泉地・土湯温泉へ風望天流太子の湯・山水荘を訪ねました。

「大切なのは、誰に受験させるかということです。」

— これまでの経緯を教えてください。

専務取締役の渡邊いづみさんは、おもてなし検定に関する過去の経緯について丁寧にお話されました。「第1回の時にJTB旅ホ連ニュースで開催を知りました。直感的に社員のレベル向上や刺激になるのでは？と思い受験させました。」同館では、第1回、第3回と検定に参加し、これまでに初級2人、中級1人が合格しています。



「当館では、昨年、社内勉強会を年に5回開催しました。そのため第2回目は休ませてもらいました。でも第3回目の開催を知り、改めて社内勉強会の効果測定の意味もあって参加してみました。」勉強熱心な社内の様子がひしひしと伝わってきました。続けて渡邊専務は「自社の制度や仕組みと関係させることで、より検定の意味も出てくるし、自社の制度も活きてくると思いますよ。」と。すでに1割程度のスタッフを受験させていますが、スタッフのレベルは様々。特に新入社員は、目の前の仕事を覚えることで目いっぱいになることも多く、なかなか全員受験というのは実際のところ難しいようです。今年は、震災を受けて採用時期が遅れるなど、人材の育成に奔走されたそうです。

— 今後の取組について教えてください。

「単純に合格者を増やせばよいとは思っていません。誰を受験させるかをきちんと考えて、本人のモチベーションにも繋げることも大切だと思います。」将来は合格者などへのインセンティブ制度なども視野に入れているそうです。

「“おもてなし”、それは期待を裏切らないことです。」

予約を担当する村上美和子さんは入社2年目の期待の若手。おもてなしとは？との問いに明快な答えをもっていました。受験をするよう指示を受けた時は、「いい機会をもらった！」と感じたそうです。

— 自身の変化について教えてください。

「予約をいただく時の電話口で、自然とやわらかい口調になった気がします。」確かに柔和な印象でした。

— まだ受験していない業界の仲間へ。

「自分のスキルアップに、本当にいいです。最終的にはお客さまのためにもなります。中級もがんばりますよ。」その声は自信に溢れていました。



経営者とスタッフが“おもてなし”という言葉で強く繋がっていることを感じました。その強い絆は、きっとこの厳しい環境を越えていく原動力になっていくことでしょう。