

震災は日本各地に様々な影響を与えました。被災地から離れた土地でも未曾有の被害を対岸の火事とは思えなくなりました。また、人々の消費志向も震災を機に大きく変化したといわれます。新しい時代にどう向き合うかは、今、観光業界共通のテーマになっています。今回は、石川県能登半島にある日本の宿・のと楽を訪ねました。



「同じ土俵で戦える好機。」

支配人を務める黒丸治長さんは、この検定の効果について業界全体の底上げ効果についてこう話しました。「お互いに切磋琢磨して、より高いレベルの競争になるはずで**す**。それは、ある意味お客様のためになることだ**と思**います。」とまだ受験していない全国の施設へのエールを送られました。

— 検定の効果について教えてください。

「自分たちの実力を知る良い機会になります。自らの格付けにもなりますし、施設のランクやレベル、ブランドを超えて「人」中心のサービスのあり方に近づいていく**と思**います。むしろサービスの本質に近づく**と思**います。」次世代の観光業界のカタチがすでに黒丸支配人の目には見えているようでした。

「何気なくやり過ごしていた 毎日に気づきました。」

木村千夏さんは、フロントの担当として10年目を迎えました。まさに要のスタッフとして活躍されています。おもてなし検定が、淡々とした日々によい刺激になったことを強調されました。

— リーダーとして思うことは何ですか。

「毎日、若手の育成も意識して、働いています。チームワークが良くて、楽しいのですが、この検定はよい意味で更なる活性化に繋がります。」日々のなかに起きた変化を大切に感じていらっしゃいました。



— 受験すると聞いたときはいかがでしたか。

「おもてなし検定の存在は知っていました。正直ちょっと不安でしたけど、とにかくテキストを読み、知らないことは上司に聞いて、自分のキャリアを再点検しながら、知らなかった点を重点的に勉強しました。スキルアップにつながるし、多くの方に是非チャレンジしてほしいです。」非常に積極的なその姿勢もまた、検定を通じて手に入れた感覚のようでした。

観光産業は常に縁の下の力持ち的役割を担っているといえます。活況な時代には“癒し”を、厳しい時代には“元気”を。人々は、観光に、旅先に救いを求めて出掛けます。だから、そこに携わる私たちは、社会のどの産業よりも前を向いて進んでいないといけないのかも知れません。