

美しい掘割が印象的な水の郷・柳川。水面から眺めるその風景は柳川観光の華。今回は、江戸時代に柳川藩の城下町として栄え、また詩人北原白秋ゆかりの地にたたずむ、白柳荘さんを訪ねました。

「最終的な評価はお客さまが決めることです。」

支配人の富安信一郎さんは、おもてなし検定の効果について、極めて冷静に、そして端的にお話をされました。まさしく「おもてなし」というものが、お客さまと、もてなす側の間にしか、その成果を生まない。という意味です。さらに様々なものが重なり合い、はじめて質の高いおもてなしが生まれることを意味する「おもてなしの道」にも似た厳しい規律を感じました。「地域の観光資源についての研修はありますが、業務知識はOJTが中心、その場、その場での指導にならざるを得ない。そういう意味で基本をしっかり学べますね、当館では自主研修という位置づけにしています。」と、おもてなし検定を全体の教育戦略にきちんと位置させている印象を受けました。



— まだ受験していない施設様へ。

「施設それぞれの考え方があると思いますが、人材育成は、それなりに時間やコストがかかるものです。ただ大切なのは、その過程にあるんですね。あとは本人次第というところもありますが…。」

「受けないより、絶対受けたほうがいい。」

栗原香央里さんは、この業界に飛び込んで7年目。同館に入社して2年目の即戦力スタッフとして、フロント業務や料理接待のサポートまでしています。栗原さんは、「最初に会社から受験するように指示を受けたとき、ああチャンスだ！と思いましたよ。意識も大きく変わりましたし、絶対受けたほうがいいと思います。」とまだ受験していない業界の仲間にメッセージを送ります。それは、栗原さんの中に秘めたこの道のプロ意識ともいえるものかも知れません。

— 受験後の周囲の変化はどうか

「今回は、6、7人の仲間を受験しました。曖昧なものは、曖昧にしないで、きちんと確認するようになりました。テキストは、まさに虎の巻ですね。」

なかなか検定などの情報は手に入らないこともあるので、こういうチャンスを大切にしているそうです。初級、中級と合格し、上級への挑戦を楽しみにされているようでした。



詩人・北原白秋は、ここ柳川で育ち、その類稀な感性で多くの詩や童謡を残しました。有名な「この道」は、白秋の北海道への旅の思い出と、ここ柳川の実家へ通じる道を重ねて書かれた作品といます。秀逸な旅人でもあった白秋をもうならせる温もり溢れる“おもてなし”が、ここにはありそうです。

(2011年12月1日発行)