

あたらしい年を迎えました。昨年は、甚大な震災被害によって多くの方が傷つき、苦しんだ一年でした。今年は、少しずつ前へ進んでいけるような年になることを切に願うばかりです。こういう時代こそ、旅の力・癒しの力が救いになるはず、お客さまを温かいおもてなしでお迎えしたいものです。今年最初のご紹介は、山梨県甲府市の奥座敷・甲府湯村温泉の柳屋です

「初心にもどるきっかけになりました。」

若女将として館内をみるようになって3年目の余田美江さんは、今回、スタッフと共に初めておもてなし検定を受験しました。「これまでも旅館団体の会議などで、お話は聞いていましたが、内心様子見でした。」とこれまでの検定との距離感を計りかねていた気持ちを正直に話してくれました。「うちの場合は、年配のスタッフも多く、インターネット受験も難しいのかなと思っていました。」

— 受験の動機はなんですか

「年々、お客さまのニーズの質的な変化を感じていました。小さな宿は、日々の仕事に流されがちで、いつのまにかお客さまの満足に応えることより、クレームを抑えるような方向に気持ちが向いていることに気づきました。この検定のおかげで初心に戻れました。」

若女将以下5名で挑戦し、合格者へは金一封を出し、いずれは給与面などにも反映させてみたいとのこと。

— 観光業界の皆さんへの推奨ポイントは、どこでしょう。

「普段、なかなか忘れがちなことが、きちんとテキストにまとまっています。読むことを通じて基本を確認できるのが何よりかと思います。」ご自身も敬語の使い方など随分と気づきが大きかったそうです。



末広館と前庭

「求められる前に、自然と滲み出てくるようなサービスが“私のおもてなし”です。」

フロント担当の今井 緑さんは入社5年目、受験することを聞かされた時には、「今までの自分のレベルを確かめられる期待と不安、そして絶対合格するぞ！という小さな野心が湧いてきました。」と言います。受験勉強を通じて「担当以外のおもてなしや所作なども知ることが出来て、他の部署への理解が進みました。」

最近では、受験したスタッフ全員が変化しているようで、全体で襟を正すようになった感じだと、その後の検定効果を肌で感じているといいます。

「検定は、日頃の再確認にとってもいいですよ。言葉遣いはもちろんですが、多くのことを勉強することができるので、お勧めです。」と、中級合格への思いと共に、推奨メッセージもいただきました。

新しい年は、様々な意味で変化のきっかけを与えてくれる。変化の先を憂いているより、その先の変化を受け入れたほうが道に近いこともあるかも知れない。2012年、おもてなし検定は、今年も関わる皆さんに変化の瞬間を与えてくれることでしょう。