

2012年が始まりました。昨年の様々な悲しみや悩みを乗り越えるには、まだまだ時が必要かもしれません。それでも閉ざされた心を少しずつ開いて、力強く歩みを進めていきたいものです。ますます時代は、柔らかな“おもてなし”を必要としていくことでしょう。今回は、最北の世界遺産・知床から知床グランドホテル・北こぶしのご紹介です。



「すぐに効果なんて 出てきませんよ。」

8年目の今 良太さんは、現在、総務主任として館内全体を見渡す立場にあります。**「当館では、その都度、部署の課題に合わせて研修・教育を行なっています。比較的教
育熱心な経営だと思います。」**と正社員で60名ほどを擁し、これまでにほぼ半数の

社員が、おもてなし検定を受験してきたそうです。**「仕事柄、人の出入りも多い業界です。それに伴うローテーションなどもあります。常に人材の育成を通じて、サービスレベルの基本ラインを作っています。」**観光業・宿泊業における人材教育の構造的な難しさを伺うと共に、若いスタッフが多いという同館、成長は長い目で見ていられる印象を持ちました。

— おもてなしって何でしょうか。

「私たちは、『お客さまを喜ばせる』という使命をもった仕事です。それを“おもてなし”の力で実現するということでしょうか。」まさにプロの視座を感じるお話でした。



「『模範』って 自分の中だけでは わからないんですよ。」

石本隆博さんは、アルバイトでこの仕事に出会い、正社員にまでなりました。気づけば5年間働いており、今は売店の勤務だそうです。客単価低下のなか、少しでもお客さまに気持ちよいショッピングをしてもらう売店の役割を強く感じるといいます。**「お客さまに先んじて行動するようになりました。ニーズも細かく伺うようにもなり、敬語なども気をつけるようになりましたよ。」**おもてなしというと、とかく接遇やフロント部門を想像するものですが、売店も重要なお客さまとの接点ですね。

— この検定の魅力について

「自分の視野を広げる良いチャンスになります。何が正しいかなんて自分の考えだけではわかりませんよ。『模範』は、自分の頭ではわからないんです。それを気づかせてくれますよ。これからもお客さまに楽しんでもらえるよう“満足”を演出していきたいと思います。」何とも力強い、同館の未来を担う人材に感じました。

知床は、まもなく流水の季節。すべてを白一色の世界に閉じ込める季節です。しかしその氷の下では、様々な生き物たちが脈々と生命の交換を通して生きています。力を蓄えるということも同じようなことかも知れません。閉じていた氷が沖へ去り、春の彩りの訪れと共に、知床に“おもてなし”の花が咲くことでしょう。