

今年の冬、日本列島全体が凍てついています。特に山陰地方は例年にない積雪です。鳥取県にある三朝温泉は、そのラジウム温泉はラドンの含有量が多く、世界的にも価値のある泉質が自慢です。今回は、依山楼岩崎を訪ねました。

## 「全体研修の一部です。」

営業本部長の広田 発（ひろたあきら）さんは、おもてなし検定を社内の研修制度の一部として位置づけていることを強調されました。「**意識の向上を目的に、若い人材を中心に受けさせています。業界全体で通じる人材に成長してほしいと願っております。**」研修のすべてを社内だけで組み立てるのは実際のところ大変な労力が必要だといいます。おもてなし研修の有効な活用方法のひとつではないでしょうか。また、サービス部門は、外部との接点も少なく、日常の気づきが少ないので、とても役立っているとのことでした。合格者は、観光情報を少しでも多く収集して、お客さまへご案内するなどの変化が見られるといいます。「**年2回の全社研修とセットで考えています。教育は、統一感と継続感が重要です。**」

## 「どうかな？受かるかな？」

フロント業務に携わる杉山千恵美さんは、今年10年目。中堅社員として活躍し、将来を期待されるスタッフのひとりです。

「おもてなし検定の名前程度は知っていましたが、とにかく初めてだったので『どうかな？受かるかな？』と不安でいっぱいでした。」

今回は数名のスタッフで挑戦したとのこと、多くの方が同じ思いだったようです。

— 受験後に感じたことはなんですか

「『おもてなしの心』の大切さを強く感じました。お客さまが思っていることを考えて、一步先の行動をとれるようにすることが必要ですね。」多くの受験者が改めて再確認する共通の感覚を杉山さんも掴み取ったようでした。

— まだ受験していない業界の仲間へのメッセージ

「日常の業務のなかでは、なかなか気づかない課題や問題を深く考える機会になると思いますよ。」と自らの当初の不安感も払拭され自信に満ち溢れていました。

観光地において「自然や大地の力」だけでは、実は集客の限界はあるもの。その魅力を引き出す「人の力」を必要としています。旅館のスタッフはまさにその人の力の多くを担っています。その土地を訪ねる「お客さまの力」と共に、これらが三位一体となってはじめて観光地に活力が生まれます。「おもてなし」は、それらを結ぶ重要な潤滑油の役割を果たしているということを再認識しました。

(2012年2月1日発行)

