

多くの旅人を魅了してやまない山里の魅力を今に伝える飛騨・高山。今回訪ねた本陣平野屋花兆庵は、28室の小さなお宿。それだけにお客さまとの密度も深くなる、キラリと光るおもてなしとひっそりとした佇まいが人気です。

「おもてなしは、教えるものではなく、にじみ出てくるもの。」

18年前のオープン時から女将として切り盛りしている有巢栄里子（ありすえりこ）さんは、おもてなし検定のスタート時から、その必要性を強く感じ、大きな期待を寄せていました。毎年スタッフには積極的に受験させており、「バッジによる達成感がありますね。日々の緊張感も生まれています。特にバッジは、お客さまとのコミュニケーションにも生きていますよ。」と評価します。



合格したスタッフには、朝礼で女将自らの手でバッジを渡し、スタッフのモチベーションアップにも効果を発揮しているそうです。「社内ではすでに一大イベントになっています。おもてなし検定の時期になるとスタッフみんながワサワサしてきます。これからの旅館には若い人材が必要です。そして仕事を継続してもらうためには、節目節目でのレベルアップを確認して、達成感を味わってもらわないといけません。それが結果として長く勤めてもらう背景にもなり、自らのおもてなしを創っていくものと考えています。」

「このテキストには本当に大切なことばかりです。」



小鳥千鶴さんは、客室係として3年目。今回中級に合格することができました。「勉強法はとにかく本を読みました。毎日コツコツ徹底的に読みました。」検定のことを知らなかったのが、当初は不安もあったそうですが、初級、中級と受験することは自分にとって自然なことだったそうです。仲間とわからない点を教えあったり、自分のなかの変化も実感しているといいます。「日々の中での気づきと、テキストを上手く活用しています。テキストで理解して、現場で体感しています。」

まだ受けていない業界の皆さんへのメッセージ

「日々の仕事も大切ですが、このテキストには本当に大切なことが書いてあります。是非、テキストだけでも読んだほうがいいと思いますよ。」

小鳥さんは、おもてなしの役割について“お客さまに元気と活力を与えることができるもの”だといいます。きっと、これこそがおもてなし検定を通じて、小鳥さん自身の中からのにじみ出てきた言葉なのでしょう。

飛騨の小京都と呼ばれる高山には、どこか頑なな思いが溢れています。訪れる人をそっと包み込む、町並みの柔らかい空気にそれを感じます。そこに息づく宿もまた、東の間のひとときと共に、その空気を上手におもてなしの心に活かしているようでした。

(2012年2月1日発行)