

あの震災から1年を迎えた今年、あらためて人との絆や、家族や故郷への思いを寄せる機会も多いようです。北海道の豊かな原風景は、日本人にとって、憧憬の中にある永遠の故郷のようなもの。今回は、札幌の奥座敷・定山溪温泉、ぬくもりの宿・ふる川を訪ねました。

「合格すると、給料のベースアップにつながります。」

若女将として17年近く宿を切り盛りしている古川淑恵さんは、検定スタート時から期待をもって取り組んできたひとりです。「当初から注目していました。過去3回受験しましたが、おもてなし検定は、勉強した後に力試しができるのがいいです。いろいろと刺激されます。私も中級を受けました。実地試験もあるといいですね。」と自らの感想を明るく話してくれました。同館では、従業員の平均年齢が高く、インターネット試験には随分と苦労したようです。若いスタッフが先輩スタッフの隣についてパソコンの操作を教えたりすることもあり、社内のコミュニケーション効果も高まったとか。「色々な部署のスタッフに受けてもらいましたが、合格すると給料のベースアップにも影響するようにしています。若干ですけどね。」と笑みと共に確実に検定のモチベーション効果が根付いている印象です。

— これからのスタッフに求めるものは何ですか

「お客さまに『ありがとう』と言われながら、それでいて対価をいただけるストレスの少ない仕事だと、私は思います。休日や拘束時間の問題などもありますが、是非、若い人に活躍してほしいと思います。」



「『おもてなし』ですか？ それは私自身の心です。」

そんな力強い言葉を少しの照れと屈託のない笑いと共に話してくれた古川恵理さん。フロント主任として9年ほどのキャリアを持ち、姉の淑恵さんの片腕として活躍しています。「私の学習法は、テキストを読んで、知らないことを確認、イメージする、そして実践する、です。読むだけでなく、イメージトレーニングを意識しています。」と個性的な学習法を披露してくれました。「中級の外国語の対応やバリアフリー対応など日常業務とギャップがある部分はとても苦労しました。」とその一方で苦労話も。

— 受験後のエピソードなどについて教えてください

「外国からのバックパッカーのお客さまが、時々いらっしゃるのですが、その国の言葉で挨拶して差し上げるだけで、心が通じて喜ばれるものなだと思いました。また朝の客室へのご挨拶の際も、元気一辺倒ではなく、お客さまに合わせた対応をするようになりました。この検定はまさに業界人としての基礎の心構えを作る良い機会です。」

北海道は、長く構造的な経済不況の渦中にあるといわれています。観光産業も例外ではありません。観光客の持つイメージとその裏側には相応のギャップがあるようです。しかし、自分たちの「おもてなし」に取り組む姉妹の言葉には、その微塵も感じさせない強さがありました。「おもてなし」には、もてなしを受ける人は勿論ですが、もてなす側にも、元気を与える不思議な力があるのかもしれない。その力は、遠く、ふるさとの母が、そっと背中を押すときの掌の温かさにも似ています。

(2012年3月1日発行)