

古くから観光地、温泉地と呼ばれる場所が数多ある中で、地域そのものを活性化するというある種の意図をもって発展してきたところはそれほど多くありません。近年、ツーリズムによる活性化が叫ばれるなか、九州の由布院温泉の歴史は、その先駆的な存在です。今回は、100年目を迎える、ゆふいん山水館を訪ねました。



## 「お客さまの濡れた靴に 丸めた新聞紙を 入れて差し上げました。」

そのエピソードを話してくれたのは、入社3年目の中村彩子さん。お客さまはその時ずいぶんと喜ばれたそうです。おもてなし係として、お客さまのご案内や料理の提供などに携わっています。

**「社会人になって3年目、これまで手探りだった『おもてなし』の基準が、明確になり、自信をもってお客さまに向き合えるようになりました。」**何が正しくて、何が駄目なのかをはっきりと自覚することができるようになったそうです。「**検定の勉強法は、高校時代のようにテキストを読んで、ノートに書いて、それを読み返しました。ノートはそのまま、私の虎の巻になっています。」**そのお陰でハンディキャップのお客さまにもスムーズに対応できた経験もあるそうです。「**合格してから感じるのですが、『おもてなし』は、人と人とのつながりを大切にする、ということなんだと思っています。」**すべてにおいて、落ち着きと安心感を与えてくれる雰囲気がありました。これからのご活躍が楽しみです。

## 「ファーストアクションの大切さが理解されてきました。」

都内のハイグレードホテルでの経験を持つ小野裕明さんは、取締役として館内全般を統括しています。「**検定で館内のスタッフが一番変わったのは、自分で考え、自分で判断して動くようになったことです。」**お客さまのニーズが多様化して、これまでのマニュアルだけでは対応しきれないなか、個々人それぞれの初動対応の重要性を訴えられました。「**ホテルの業界には資格制度がありますが、旅館にはありませんでしたので、この検定の意義は大きいと思います。スタッフのモチベーションに非常に影響しています。」**同館では、スタッフがお互いに受験結果を共有していて相互に高めあう意識が向上しているそうです。「**受験したい人は誰でも、会社が経費を負担して受験できるようにしています。そのやる気自体が、その人の成長につながります。さらに、結果的には何らかのかたちで人事評価にも関係してきます。」**と検定の意義とスタッフの成長に期待する姿勢がうかがえました。



仕事の現場における人の成長とは、自然発生的に起きるものではありません。それ相応の関与があって初めて、その人が持っている本来の潜在力が発揮されるように思います。人の力で、資源の魅力を引き出し、育てていくということが、同館に根づいているのは、決して由布院という土地柄の問題だけではないのでしょう。

(2012年3月1日発行)