

今年の冬は、とりわけ寒く長い冬に感じられました。どれだけ春の訪れを待ったことでしょうか。紀伊半島の白浜温泉は、年間を通じて温暖な気候が自慢の歴史ある名湯です。温もりを求める日本人の感性は、今も、昔もそれほど大きな違いはないのかも知れません。今回は、南紀白浜の白良荘グランドホテルを訪ねました。

## 「このままだと、いつかメッキが剥れるという危機感がありました。」

八ッ浦翔子（やつうらしょうこ）さんは、フロント業務について2年目、最初はレストラン業務からスタートしたそうです。今回、初級に合格しました。

今回初めて、おもてなし検定の存在を知ったそうです。「**最初、受験のことを聞き、びっくりすると同時に、とても不安でした。でも、受験してみると意識が変わって、私の中にプロ意識が高まってきました。もし受けてなかったら、私なりの勝手な作法で仕事を続けていたような気がします。きっと、そのうち知識のメッキが剥れてボロが出ていたような気がします。つくづく知識が大切だと思いました。**」と、2年目とは思えないほど、冷静に自分の仕事と向き合っていたのが印象的でした。「**テキストに全ての答えがあるわけではないと思います。でも、読むだけでもいいから、機会があったら挑戦するべきです。それぞれのお客さまに合ったおもてなしや、自分自身に合ったやりかたが、必ず見えてくるのではないのでしょうか。**」とお勧めのメッセージもいただきました。



## 「これからは、学び、前向き、そして一所懸命な人材が必要です。」

そう話すのはフロントマネージャーの森 裕介さん。12年目のベテランの域ですが、今回はご自身も受験したそうです。以前から検定の存在はご存知とのことでした。



館内で学習の場として、おもてなし検定を活用してはどうかということになり、今回、参加することになったそうです。「**当館は、若いスタッフが多いのですが、受験後、自然と勉強をしようという雰囲気生まれてきました。自身の啓発の場として、今後も受験者の拡大を考えています。**」こちらでは、新入社員研修、フォローアップ研修はじめ、公的機関の研修なども利用しながら、教育に力を入れられています。

「**テキストの内容はもちろん、知識を得る良い機会として評価しています。スタッフのモチベーションアップにもつながりますし、それは、必ずお客さまの笑顔にもつながっていくはずです。**」と、おもてなし検定を育成の場としてご評価いただいたようでした。

多くの時間を過ごす「職場」。旅館業の現場は、不規則で、長く、厳しいといわれています。今の若年代には、少々、厳しく、辛い仕事だと敬遠されがちかもしれません。だからこそ「働く人への温もり」が必要なのではないのでしょうか。ただし、それは甘い言葉でも、単に待遇面だけでもないような気がします。きっと真の温かさとは、その人の成長を職場のみんな喜びあえる環境なのかも知れません。おもてなし検定には、そんな温もりをつくる役割もきっとあるのかも知れません。

(2012年4月1日発行)