

桜前線もいよいよ東北まで上ってきました。季節感が薄くなったといわれる昨今ですが、桜の季節は、この国の南北の長さや四季の移ろいを感じずにはられません。震災から1年が過ぎ、東北地方の観光は依然厳しいといわれていますが、むしろ各地の思いは前向きです。今回は、山形グランドホテルを訪ねました。

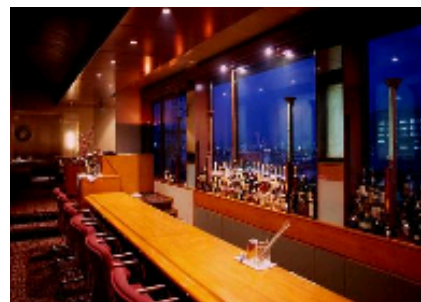
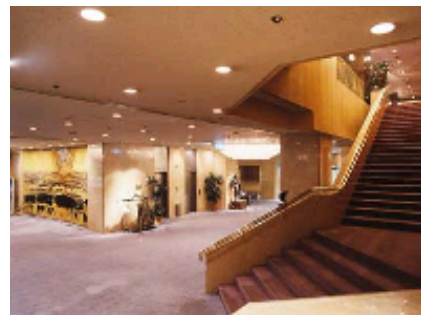
「スタッフ全員の中級合格を目指しています。」



同館で40年勤務する浦山敏夫さんは、現在、常務取締役として、ホテル運営に携わっています。「初年度は、フロントスタッフを中心に10名ほど受験させました。正直、最初、内容的には旅館向けかな…とも思いましたが、その後の合格者の成長を見ながら、おもてなしには旅館も、ホテルもないとも思い、その後はサービス部門にも拡大しています。目指すのは、全員中級合格です。」と、温和な口調で話されました。「ホテルとしては、スタッフのおもてなしの気持ちを同じ方向に向けて、同じレベルの均一なサービスができることが、まず重要です。」とおもてなし検定の役割を評価いただきました。一方では、「まだまだ認知向上の努力が足りないのでは？」と、よりたくさんの方が受験されることを期待しておられました。

「どんどんクリアになっていく そんな感じがありました。」

フロント課主任を務める三浦泰暢（みうら やすまさ）さんは9年目。中級合格者です。「受験にあたり、旅館とホテルの違い、特に旅館のしきたりやルールのようなものには、ずいぶんと苦労しました。同僚と問題を出し合い、シミュレーションしながら勉強しました。」と、受験勉強のご苦労を伺いました。入社当初から三浦さんは、サービスのありかたについて、ご自身で相応の意識をもって取り組んできたそうですが、初級、中級と合格するにつれて、自分の中の曖昧なものが明確になり、あたかも霧が晴れていくようだったといいます。「私たちの仕事は、はじめは自分の中で手探りで学び、そして、先輩から教えられます。さらには、お客さまからも教えられます。そして、この検定で教えられながら、どんどん、おもてなしに厚みが出てくるような感じがしています。」とおもてなし検定の効果を話されました。



冒頭の浦山さんが、ご自身のこの40年を振り返りながら、「時代が変わって、お客さまの求めるサービスの内容が細やかになりました。より専門的な知識やサービスが必要になりましたね。」とお話されたのが印象的でした。あたかも“おもてなし”とは、サービスの普遍的なものを表現しているかのように錯覚してしまいがちですが、実は、お客さまの時代変化に合わせて、観光業界全体に必要なアップデート作業なのかも知れません。今に安住することが許されず、むしろ震災被害で前に進む選択肢しか持たない東北の施設だからこそ、自然に見えてくる世界観なのかも知れません。

(2012年5月10日発行)