

この春、東日本大震災から2年を迎えました。震災は未だに様々なかたちで被災地に影響を与えています。ここ松島も甚大な被害を受けました。観光産業がいかに平和と安全に裏打ちされている産業なのか、風評被害も含めて東北の多くの観光地に皆さんが心を痛めた2年間でした。今回は、力強く歩みを続けるホテル大観荘さんを訪ねました。



「当たり前のことを、 当たり前にすることの 大切さを知りました。」

異業種からこの世界に飛び込んだ高橋誠さん（初級合格）は、10年続けた営業の仕事や水産業から転職して2年3ヶ月が過ぎました。お客さまの対応と、力仕事には自信があると笑顔で話します。「目に見えるおもてなし教材に出会ったという印象でした」と、受験当時を振り返ります。「テキストを読んで、当たり前に行わなければいけないことを、正確にできることの大切さを感じました。今は、中級や上級など次を目指す気持ちでいっぱいです。」とすでに思いは次のステージへ向かっています。「私にとってのおもてなしは、わざわざお越しいただいたお客さまの大切な時間を一緒に創らせていただくことです。」異業種ならではの経験からくる確かな言葉でした。



「検定は、前へ進む力、誇りになっています。」

宿泊料飲課で次長の岡田哲郎さんは、そう話しながら検定で備わる高い基礎力について評価をされました。「合格者たちは、一つ一つの所作が明確になり、きびきびとしています。合格したことが自信につながり、仕事の基礎が着実に身に付いている気がします。」同館は、社内研修の一つとして位置づけており、いずれは中級や上級合格者にはモチベーションにつながる施策も考えているそうです。「基礎ができているというのは、困ったとき、迷ったときに、戻るポイントができているということ。それは館内全体のサービスの方向が狂わないということなんです。」もウェディングなども手がける同館は、スタッフの人数もサービスの幅も広いだけに、共通の基礎力こそ身につけて欲しい大切なスキルのようなのです。



復興の道は厳しく、長いことでしょう。しかし、おもてなし検定を通じてひとり、ひとりが確実に歩むための力をつけていらっしゃる印象を受けました。いわば前へ進むための杖の役目を果たしていることに喜びを感じました。皆さんの今後のご健闘をお祈りいたします。

(2013年4月1日発行)