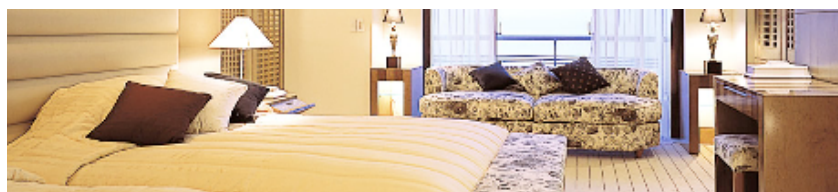


今年の冬から春にかけては、空に関する話題が多いようです。黄砂、PM2.5、花粉等四方八方の空の話題に注目が集まっています。ここ桜島も、ひとたび煙を吐くと、その火山灰で鹿児島市内は大変な騒ぎになります。しかし、自然の息づかいと共に暮らすというのは、こういうことなのかも知れません。今回は、雄大な桜島を独り占めできそうな鹿児島サンロイヤルホテルを訪ねました。

## 「全社で募集し、やる気のあるスタッフにチャンス！」



このホテルで18年。現在取締役支配人として全館の指揮をとる池田 司さんは、自社の取組について自信をもって話しました。「サービスのレベルアップを目的に、1年目、2年目の社員を対象に社内研修の一つとして位置づけています。」と、おもてなし検定が施設の中に明らかに根づきだしている様子が伺えます。「過去の合格者たちも、徐々に意識が芽生え、言葉の使い方や、身のこなしに変化が出てきています。まさにプロになっていく、そんな感じがあります。」と、スタッフの変化を実感されているようでした。こちらでは、希望する全社のスタッフに受験のチャンスを与えており、合格すると受験料を会社が負担するという制度もあるそうです。



## 「曖昧だったものが、確信にかわる瞬間があります。」

4年目のフロント勤務の中原詩乃さん。入社当初はロビーサービスを担当していたのですが、その後、フロントへ異動。これを機会に、自分の力量とフロント業務を少しでも学ぼうと、おもてなし検定を受検しました。「受験後、接客についての自信が生まれました。これまで、お客さまの求めるニーズを先回りしようと努力していましたが、自分のやってきたことが間違いではなかったのを知れたのは良かったです。」受験前後の自分の変化をそのように表現してくれました。中原さんの場合は、敬語の学習が特に役立ったそうです。曖昧なものがハッキリとする感覚は、同世代の同じ業界で働く人たちにもわかってもらえるはずと、おもてなし検定の効果を評価していただきました。また、周囲の仲間についても「みんなの接客意識が変化してきました。動きが変わりました。」このあたりは、前出の池田さんと同様な感覚のようです。また、「お客さまの考えていることを一番に。ホテルのお客さまでもあり、私のお客さまでもあるんです。」とも、ご自身の考えるおもてなしは、まさにプロフェッショナルといえるものでしょう

おもてなし検定は、ひとつのマジックかも知れません。働く人たちの多くが、この検定を通じて着実に変化しています。構えがしっかりしているというのか、どっしりしてくるといえるのか、話す雰囲気にも堂々としたものを感じます。それは、決して桜島の雄姿に毎日魅せられているからということだけではなさそうです。

(2013年4月1日発行)