

日本人にとって沖縄ほど、非日常的な異国感を感じる場所はあまり見当たらないような気がします。それは絶対的な距離感はもちろん、その光と風が醸し出す独特の雰囲気、そして琉球王朝から連なる固有の文化とのふれあいなど、いつ訪れても、そのどれもが新鮮に感じられます。今回は、沖縄県糸満市へサザンビーチホテル&リゾート沖縄を訪ねました。



「あらためて向上心が芽生えました。」

初級に合格した伊波静香（いは しずか）さんは、入社して5年目を迎えた今年、フロントスタッフとして予約担当に異動となりました。この1ヶ月間、顔の見えない電話の対応に頑張っています。以前は、ロビースタッフだったのでお客さまの顔をいつも見ながら仕事できていましたが、今は、受話器の向こうのお客さまと向き合う日々です。伊波さんは、「**検定は、おもてなしを一から学べ、スキルアップできるよい機会でした。受験後もテキストに書いてあることをスタッフ同士でチェックしあったりしていますよ。電話での仕事を中心なので、言葉遣いなどは大変参考になってます。お客さまが帰られるまで楽しく過ごしていただけるようにするのが、私のおもてなし。今は、向上心でいっぱいです。**」と明るく話してくれました。



「“おもてなし”は、 ホテルも旅館も一緒です。」

シニアアシスタントマネージャーの屋比久正和（やびく まさかず）さんは、宿泊業界20年のベテラン。スタッフの成長をいつも気にかけています。「**検定を受けることにしたのは、当館がオープンして2、3年が経ち、若いスタッフの教育に良いと思ったからです。スタッフそれぞれが、これまでの自分を振り返っているのが良くわかりますよ。**」

ホテルと旅館の違いについても、「**ホテルと旅館はそれぞれ異なるものですが、お客さまの対応や言葉遣いなどを中心に“おもてなし”の心は一緒だと思います。目に見えないものだけに、こういう検定を通じて宿泊業界全体でモチベーションを上げていかなければいけませんね。**」と、おもてなし検定の効果を評価いただきました。

「観る、食べる、遊ぶ」が旅の重要な要素と言われますが、最近は「泊まる」ことそのものが旅の目的になることもあります。単に旅先の一夜の宿という時代から、その宿での時間をどう過ごせるかにも関心が集まるようになっていきます。ますます多様化するお客さまの旅のニーズを受け止めるお宿の役割は、温もりのある非日常をどのように演出してさしあげるか、に他なりません。そうすることで、まわりの風景もより一段と映えてくるに違いありません。