

多くの観光客が行きたいと思う美しい季節の風景、しかし、その裏側にある過酷な季節について知る観光客は意外に少ない。温泉が多い場所は、地域の火山活動も盛んだったりする。だから自然の魅力を私たちは偉大に感じるのでしょうか。今回は、自然の宝庫、北海道へ洞爺山水ホテル和風を訪ねました。



「地域全体としての おもてなしへの取組が必要です。」

田中実社長のその思いを伺った時、そのスケールの大きさを感じずにはいられませんでした。「おもてなし検定は、スタッフに自信をつけてくれます。そして地域全体のおもてなし力をあげてくれるはずですよ。」と、おもてなし検定の意義をお話いただきました。「合格者は、人事面などでも優遇していきます。リーダー格として指導的な立場で活躍してほしいと思っています。最近では、日本全体のおもてなしレベルが落ちてきていると

思います。強化したいですね。」と、受験者の意識改革を通じた自主的な行動ができる人材の育成を期待されてるといいます。秋からは、中級合格者を中心にした勉強会などにも力を入れていかれるようです。

「いつか中国に戻ったときに、このおもてなし経験は 絶対に役に立つと思います。」

劉松（りゅうしょう）さんは、留学生として8年間に来日し3年前からこのホテルのフロントや予約の業務についています。その流暢な日本語に本来の勤勉な人柄を感じました。おもてなし検定では、専門用語や日本語の難しさを感じたといいます。「自分のレベルがどのあたりなのかを知りたかったですね。初級に合格したあとから、お客さまの目線に立ち、ニーズを先回りしていく行動がとれるようになりました。ロビーからお部屋までのご案内の途中でお客さまの旅の目的を伺うと、他のスタッフとどんなこ



とをしてさしあげられるか、作戦会議の開催です。本当に楽しいですよ。喜んでいただけることって。」日本の古い伝統を身に着けて、いつか中国に戻ってからも、この経験が必ず役に立つことを確信しているといいます。「他のホテルにも外国人スタッフが、沢山いると思います。そういう人々こそ受けて欲しいですね。」とのことでした。「お客さまの満足と自分の喜びをや、やりがいを両立させることが、私のおもてなしです。日本の先進的なサービスは、大変よい勉強になります。」と、ご自身のおもてなし感も極めて明快でした。

物事には、表と裏が常にあるものです。冒頭の自然の話がそうであるように、スタッフの成長を裏側でバックアップし期待している経営者がいて、それに答えるスタッフがあります。それぞれがそれぞれの立場で大切にしている「おもてなし」の心。地域の成長の鍵であり、7年後に大イベント控えた日本の成長の鍵であり、貴重な武器であることは確かなようです。