

あけましておめでとうございます。2014年動き始めました。昨年は、東京五輪開催決定もあり「おもてなし」という言葉が流行語になるなど、例年になく日本のホスピタリティへの注目が高まりました。その総本山でもある日本旅館の役割は益々大きくなっていきそうです。今回は、鳥取県皆生温泉の華水亭を訪ねました。

「おもてなし検定は自社研修の1つという位置づけです。」

田淵芳美さんは、同館で10年のキャリアを持つ支配人。同館は、皆生グランドホテル天水とは、姉妹館の関係にあります。多くのスタッフが日々お客さまをもてなしています。「これまでも外部のコンサルタントの方にお世話になり、所作を中心に研修をしておりました。おもてなし研修は、知識が中心になるので、非常にバランスの取れた研修体制となっています。」合格者には、社長が自らが合格証やバッジを授与することでモチベーション効果もあがっているようです。「当館としては、初級は必須として、中級などの合格者には中核的なスタッフとして、将来を期待をしていきたいと考えています。社内の人事や給与面などは、まだ連携していませんが、将来的には検討していきたいと思っています。」と、合格者への期待は大きいようです。



「すべては無理ですが、 できる限り、お客さまの 望みは実現したい。」

フロントで頑張る今 麻美（いま あさみ）さんは4年目。中級合格者です。おもてなし検定は、上司から勧められて受検しました。中級受検にあたっての勉強法は、原則的に初級と同様、徹底的にテキストを読み込んだそうです。他にも「テキストに書かれていることを日頃のお客さまとの接点の中で試して、確認をしました。」と、まさに実践派の学習法のようなのです。

「中級に合格してから、今、望まれていることは何か、よりお客さまの立場に立てるようになった気がします。」と自身の成長を確かなものとして受け止めているようでした。



「自分の役割についても考えるようになりました。以前は、自分のことで精一杯でしたが、お宿のおもてなしは、チームですものなんだということに気づきました。周囲のスタッフとの連携も大切にしています。」と今さんが中核スタッフの役割になっている様子が伺えました。

2014年は、ソチで冬季五輪が開催されます。多くの競技に個人戦と団体戦があります。とかく接遇の良否は個人技のようにも思われますが、お客さまは滞在中、多くのスタッフと時間を過ごします。その小さな出会いこそがお客さまの大切な旅の記憶にもなっていきます。チームプレーこそ重要なのかも知れません。今年は、全館あげてのおもてなし力をあげて、お客さまから金メダルをもらうことを目標にしていかがでしょうか。