

おもてなし通信2014年の最初は、北海道洞爺湖の畔からスタートです。早くからインバウンドの取り込みに積極的だった北海道のお宿。スケールの大きい自然の魅力が内外の人々を惹きつけてやみません。今回は、鏡のように静かな湖面が印象的なザレイクビューTOYA乃の風リゾートを訪ねました。

「決まりだから やるのではなく、 自分のものとして もてなす人。」

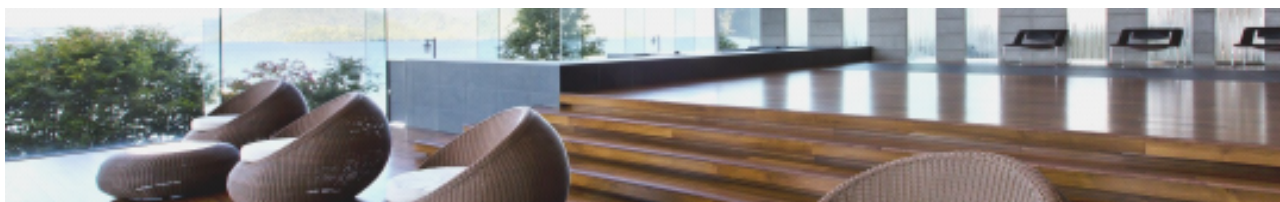
同館でフロントマネージャーを務める長屋昌弘さんは、第1回のおもてなし検定で初めて受験した経験を持っています。

「当館は海外のお客さまが多く、和の作法などにも関心が高いゲストが多いです。きちんと学び、自分の知識として対応できる人材を求めています。」とおもてなし検定への期待を語ってくれました。また、受験後のスタッフの変化については、「これまでは、周辺の観光情報のご案内だけをしていましたが、お客さまに応じて北海道全体の情報や、地元ならではの耳寄りな情報などを提供してお喜びいただいています。」とスタッフの自ら学ぶ姿勢が高まっていることをお話いただきました。おもてなし検定を通じて、知識が裏打ちされて、確実なものになっていくことの意義をご自身の体験も通じて感じていらっしやいました。



「バッジは合格した自信の証です。」

4月に入社したばかりの鷹島史帆さんは、フロントの業務にも相応に慣れてきた新入社員です。「仕事の合間、合間でテキストを読んで、読んで、読んで勉強しました。受験の時は、正しく覚えておかないと間違える問題も多くて苦労しました。でも先輩方が励ましてくれて頑張れました。」と当時の学習を振り返りました。これまでは曖昧だったものが検定を通じて明確になり、実際の場面でも検定の成果を実感しているそうです。「お客さまへのベストな対応とは何か、それを常に考えるようになりました。しっかり学ぶことは、いつかお客さまのために役に立てる知識を知ること。バッジは、その証です。自然とかたちとして現れてくるみたいです。」と新人とは思えないしっかりとした受け答えが印象的でした。



同館は、北海道内外に広く施設を運営する野口観光グループの一員です。多くの仲間が日夜、お客さまの接客に懸命です。同グループは、これまでも多くのスタッフがおもてなし検定を受検、合格しています。長屋さんは、スタッフのレベルアップが裾野まで広がってきている実感を、そして鷹島さんは、先輩受験者たちの優しいアドバイスの中にもありました。

決して数の問題ではないかも知れませんが、周囲に“おもてなしの心や知識”を正しく知った仲間が増えれば増えるほど、新しい受験者たちの気づきも早いようです。サービス業の人材不足が叫ばれる昨今、やり甲斐をもって若い人々が挑戦できる職場づくりもまた、日本の宿が直面する課題の一つではないでしょうか。

(2014年10月1日発行)