

北海道、沖縄、九州は、日本の観光エリアの中でも多くの旅行会社が集中的に送客してきた国内観光の重点地域。観光立国を目指すなかでも、特にそのおもてなしに内外の注目が集まりやすい地域といえるでしょう。今回は、ANAクラウン沖縄ハーバービューホテルを訪ねました。

## 「お客さまへのサプライズを大切にしています。」



中華レストラン「桃翠」で、この夏からアシスタントマネージャーとして活躍している上原敏也さんは、今年初級を取得。料飲部門の担当を長く担当してきた上原さんは、それほどの気負いもなく受検できたそうです。「自然体で受検して、自分の位置を知れる良い機会だったと思いました。新人のときは、和食担当だったので、自分の原点に帰ることもできました。」と、受検時のことをお話しいただきました。特に大きな変化として感じるのは、誕生日やお祝いの席などのサプライズイベントだと言います。

「これまでは、どちらかという、こちらが一方的に実施していたようなところがあったと感じています。今は、お客さまの気持ちを考えながら、どんなサプライズが喜ばれるか、タイミングなどを大切にするようにしています。」



## 「チームワークの高まりは、うれしい誤算でした。」

キャリア25年のセールスマネージャーの与那嶺 淳さんは、うれしそうに、こう話しました。

「従業員食堂などでスタッフ同士が、テキストを囲んで回し読みしながら、それぞれの部門の垣根を越えて、一緒におもてなしについての考え方などをシェアしていました。受検した、しないに関わらず、その輪が広がっていきました。」という意外なエピソードを伺うことができました。ご自身も受検の経験を持つ与那嶺さんはさらに続けます。「従業員だけでなく、マネージャークラスも、まずは体感、体験することで知れる情報や知識があります。その上ではじめてお客さまに伝わる部分があると思います。そういう力強いおもてなしができる人材を期待しています。」

同社では、「会社は、社員にとって成長できる場」であることが基本方針だといいます。おもてなし検定は、その研修制度の一つとして導入をしていますが、人事制度などとの連動も将来的な検討テーマだそうです。現在は、合格者に支配人から商品券を進呈し、スタッフにも大いに喜ばれているそうです。

サービス業での「サプライズ演出」とは、決まりごとのようなパターンではなく、相手の心が動いてこそ、初めて意味を持つものだと思います。予想しないからこそ嬉しいものであり、新たな気づきや次の展開をもたらしてくれるものなのです。お客さま、サービススタッフ、そして経営者、お宿に関わる人と人との間に、新たな驚きや変化を、おもてなし検定は着実に生んでいるようです。

(2014年11月1日発行)