

今年も師走の時期を迎えて世の中が慌しくなってきました。各地のお宿も年末年始の書入れ時を控え、おもてなしにも力が入ります。今年最後のおもてなし通信は、宮城県内の作並温泉、日本三景松島、蔵王・遠刈田温泉などに4つの个性的なお宿を運営する一の坊グループを訪ねました。

「テキストに感じたギャップがうちの個性です。」



仙台市内の本社で人事部長の職にある高橋秀臣さんは、同グループの人材育成の中心的な役割にあります。ご自身も受験経験を持っています。「当初から社員のモチベーションアップにつながると思っていました。最初は、個性の異なる宿を運営する当社において、果たしてテキストの内容が適しているのかどうか、受験させる、させないで社内議論をしていましたが、ある面白い現象に気づきました。

それは、テキストの内容が、私たちにとって基本的に理解すべきものであることは前提として、むしろそこに感じたある種の差異。実は、それがうちの個性なのだと気づいたのです。」と力強くお話をされました。「スタッフは、これが「一の坊」のサービスの個性なんだと知り、プライドをもって仕事に取り組むようになりました。」確かな基礎の上に培われる個性の大切さが、モチベーションアップに繋がっている好例です。

「スタッフ同士の「おもいやり」が、 お客さまへの「おもてなし」になります。」

松島一の坊でフロント業務に携わる小山詩織さんは、入社2年目で中級に合格しました。とにかくテキストを繰り返し読み、不明な点は先輩に聞くように心がけ、普段のリアルな現場そのものが学習の場でもあったといいます。「曖昧だった所作がはっきりして、これでいいんだ！って自信につながりました。以前、お客さまのクレームに対応した時にも、先輩がテキストにあったとおりの動きをして、お客さまのお怒りを納めたことがあったのですが、すごく勉強になりました。私も、いずれ後輩たちに仕事で教える立場になろうと思っています。」と、まさにおもてなし検定と現場が密接に関係していることがよく理解できるケースです。小山さん自身、おもてなし検定を通じて、様々なスタッフとの関係性が深まったといいます。



——小山さんにとっての「おもてなし」とはなんですか？

「私は、まずスタッフ同士の「おもいやり」だと考えています。面としてのサービスができるからこそ、お客さまへの真の「おもてなし」が可能になるのではないのでしょうか。」

震災から間もなく4年が経ちます。当時、宮城県内の観光のダメージがいかに大きかったか、それは想像を絶するものだったに違いありません。入社2年目の小山さんの言葉、高橋部長の気づきの中に、前へ進むための強い思いと意志のようなものを感じたのは偶然なのでしょう。これからの同グループの成長が期待されます。

(2014年12月1日発行)