

現在、国をあげて外国人旅行者の獲得に余念がない観光業界。何が喜ばれ、何が必要なのか、そのおもてなしに色々と知恵をしぼっています。しかし、この熱気と似た時代は過去にもありました。それは、明治初頭のこと。開国した我が国にこれから多くの外国人をお迎えするにあたり、まず必要だったもの。それが新しいタイプのホテルでした。明治11年創業の箱根の富士屋ホテルは、まさにそのパイオニア的存在です。

「このホテルには、平山さんがいる。」と言われたい。



総合予約課の平山哲也さんは、副主任として8年目のキャリアをお持ちです。これまでの長い飲食部門での経験を活かして現職で活躍中です。「予約のお電話を受けていて、その言葉のやりとりの中から、プロポーズのお手伝いだったり、

サプライズプログラムをご提案したりすることがあります。検定に合格してからは、特に積極的にお客さまが望まれていることを察知するようになりました。電話での予約業務は、お客さまが最初に当館と接触する場面ですから重要な仕事だと思えます。」チェックインの際に、平山さんを訪ねるお客さまもいるそうですから、そのおもてなしぶりがうかがえます。「よりレベルの高いおもてなしを目指すためには、これから自分自身も良いサービスを受けて体感してこそ、お客さまに感動を提供できるのだと思えます。」と平山さんの目指すハードルはまだまだ上のようなようです。

「大切なのは、お客さまへの観察力です。」

昨年の夏に支配人になられた松平隆さんは、20年目のベテランです。「スタッフに求めるのは、お客さまのシチュエーションに関心をもって、さり気なくお客さまを察することができるような、いわば「気づける人材」であることです。受験後、多くのスタッフの言葉使いや、チームワークなどの変化を見



ていると、そこへ少しづつ近づいているように感じています。」とのこと。普段見ることでできない、垣根を越えたコミュニケーションが生まれる検定の効果を感じるとお話しされていました。「サービスやセクションを越えて、共通なレベルにスタンダードなプラットフォームができる。これはおもてなし検定の大きな効果です。」と推奨されました。

古くから箱根は、日本の観光の表舞台に存在してきた我が国有数の観光地です。優れた施設も数多く、激しい競争に日夜さらされています。その中であって130年余り歴史を刻む努力は並大抵のことではないでしょう。とかく、私たちは伝統を「創る」ということと、「守る」ということを混同してしまいがちです。同館でのお話を聞いていると、時代やお客さまと果敢に向き合うように、むしろ「攻める」姿勢を感じます。「攻撃こそ最強の防御なり」と箱根路に潜むおもてなしの魂がそこにはありました。