

おもてなし通信

霜月の巻

我が国初の「日本の宿 おもてなし検定」。全国の旅館・ホテルで活躍される3,000名余りの皆さんが挑戦されました。多忙な毎日のなかでややもすると見落としがちな業務のポイントを、おもてなしのココロと共に再確認するよい機会になったようです。

このコーナーでは、全国各地から届いた「日本の宿 おもてなし検定」にまつわる表情をご紹介します。今回はおごと温泉・びわこ緑水亭さんにお話を伺います。

「まずは自分の業務チェックが大切です！」

琵琶湖西岸の湖畔、背後に緑の深い比叡山の風景、目の前には立体映像の絵葉書と見間違うような美しい湖面。歴史ある雄琴温泉の一角に、おごと温泉・びわこ緑水亭は、凛とたたずんでいる。湖面を渡ってくる癒しの風が旅情をひときわ感じさせてくれる、そんなお宿です。

今回は、フロントでご活躍中の澤村則子さんにお話を聞いてみましょう。



— 受験者はどのように選ばれたのですか

「この検定が始まるにあたって、上司から指名されました。フロント、接遇、予約などの業務に携わるスタッフが参加しました。

正直、はじめは不安も多かったんですが、普段の自分自身の確認として良い機会になるような気がしました。



公式テキストの中に、細部までいろいろと詳しく解説されているのが印象的でした。よい参考になりました。でも、実際のサービスとなると、それぞれの旅館やホテルによって異なってくると思うので、その辺のバランスが大切です。

いずれにしても、日常のチェックをしているような感じで、難しい勉強や学習という印象はなかったですよ。」

— まわりの従業員さんや他の受験者の皆さんのご様子はいかがでしたか

「インターネットを使った受験方式については、日常的にパソコンを使っている人には、それほど問題なかったかも知れませんが、年配のスタッフや仲居さんは大変だったでしょうね。

残念ながら不合格になってしまった方もいるので、あまり社内では、積極的に合格したことをアピールしたりはしていないんですよ。」

— 今後の取り組みについて何かあれば教えてください

「今回の初級を受けて、自分自身が感じたことを思うと、これからの中級や上級というレベルの検定で、実務面のどんなポイントに気づくのか、そしてどんな学習効果が期待できるのか、とても楽しみにしています。」

「徹底的に自分の業務を確認する。」ということ——。

これは、おもてなしの基本中の基本なのかもしれません。今日のお客さまとの一期一会を大切に思えばこそ、ゼロベースで毎日の自分を見直す。そんな仕事ぶりを強く感じさせるものが澤村さんのお話には感じられました。検定の合格、不合格や級位の問題ではなく、寡黙にそれぞれの従業員が「おもてなし」を考えている。比叡山の修行僧の心にも似たひたむきさに好感をもった、おごと温泉・びわこ緑水亭さんでした。

(2009年11月1日発行)