

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、群馬県みなかみ温泉・源泉湯の宿「松乃井」さんにお邪魔します。

「ノウハウを共有し、全社員のスキルUPを」

我が国有数の湯どころ「群馬」は、首都圏にも近く、草津や伊香保など人気の名湯を数多く抱える地域です。源泉湯の宿「松乃井」は、谷川岳の豊かな自然の中に育まれた、みなかみ温泉街に位置する人気のお宿です。周囲地域との切磋琢磨を通じて常に成長をとげてきた観光激戦区でもあります。今回は、副支配人・お客さま相談室担当としてご活躍される高橋美也子さんにお話を伺いました。



— 合格バッチはどうされていますか。

「合格後、社長からひとりひとりに手渡しで労いの言葉と共にいただきました。各自、名札につけています。自信とお客さまとのコミュニケーションにも効果大です。」

— 今後の取組みなどについて教えてください。

「検定の受験を通じて得たノウハウや日常業務のチェックなどについては、個人の中はもちろんですが、全体で共有するようにしています。それによって全ての従業員にも経験や知識が行き渡ります。結果的に全員がスキルUPするということにつながっていけばよいと思います。是非、中級・上級にも挑戦したいです。」

旅館の経営環境の厳しさが伝えられるようになり、ずいぶんと久しい気がします。その背景には簡単には解決できない様々な要因があることは確かです。ただ不安を募らせて手をこまねいてばかりいても未来が変化しない、それもまた事実です。

「おもてなし」の資源ともいえる「人」の気持ちに集中して、筋肉質な宿づくりに挑戦していく積極的な姿勢には、競争激しい地域ならではの未来志向が感じられました。

(2010年2月1日発行)

— 実際に受験したご感想をお聞かせください。

「当初はフロント・接客業務などのお客様と直接対応している若いスタッフを中心に受験の予定でしたが、キャリアのある方も基本・初心に戻って自分の接客・接遇を含めたおもてなしをみつめ直すよい機会ではと私を含め13名で受験させていただきました。」

正直、構えました。(笑)

宿の代表として みながんばらないといけないという思いでしたが、全員合格できほっとしました。

テキストはとてもわかりやすくまとめられており、今後もハンドブックとして活用できるものだと思います。」

