

今回は、北海道の懐深い層雲峡に総客室数242室を誇りながらも、お客さまへのまごごろを自慢にする層雲峡観光ホテルさんを訪ねます。

「仕事の合間に みんなで勉強会をしました。」



まずは、接客係長の宮野さんにお話を伺うことができました。

— この検定をご存知でしたか

「会社からは、以前聞いてました。機会もなかったし、正直、受けるレベルではなかったのでは・・・(笑)、でも週に1回程度、みんなで何とか集まって勉強会をしていました。特にパソコンの操作とかは大変でした。」

— おもてなしって何でしょうね。

「お客さまにお礼と感謝を込めて接することだと思います。今回の初級検定で基本を押さえて、日頃のおもてなしと後輩指導もしっかりやって、上の検定にも挑戦したいですね。」

「公式テキストをマニュアルにして、 予習をさせてました。」

脇総務課長のお話の中でも、社内勉強会の効果が話題になりました。すでに昨年からの検定そのものの存在はご存知だったとのこと。公式テキストをマニュアル本として受験へ向け、内部勉強会を開催していたとのこと、いわば、予習に予習を重ねて、今回の検定に臨まれたということですね。

— 中級以上も受験させたいと思いますか？

「今回の受験を通じて、社内の各現場で合格者が中心になって自然と知識が共有されている雰囲気を感じています。スキルアップを含めて、今回、受験しなかったスタッフも是非、受けさせたいと思っています。」



脇総務課長は、取材の最後に「この検定は必ず自信につながります。多くの人に受けて欲しいですね」と締められました。頑なまでにまじめに検定と向き合う関係者の姿そのものに、おもてなしの真髄を感じるのは私だけでしょうか。その努力が必ず自信につながっていくことでしょう。晩秋まっただなか、北の大地の宿でした。

(2010年11月1日発行)