

今回は、幕末ブームの今年、維新の志士たちも集った歴史ある宿、山口県は湯田温泉・松田屋ホテルさんをお訪ねしました。今年はいよいよ中級にも挑戦されたようです。



## 「達成感を味わうよい機会です。」

— 初級受験から1年が経ち、館内の雰囲気はどのように変わりましたか

「特に大きな変化はないのですが、館内でよく話題にのびります。初級合格者は、自ら中級を受けようと積極的になっています。旅館の日頃の仕事はメリハリがない部分があるので、達成感を味わう良い機会です。今年からは、全員に合格バッジを着用してもらっています。」と語るのは、営業課長の杉山氏。

— 中級合格者に期待することは何ですか。

「社内を全体にリードしていくような存在。おもてなしの司令塔でもあるフロントは、全員が受験しています。」と杉山営業課長は期待感を語られました。

## 「自動車免許以来の 勉強と挑戦でした。」

ルーム係のハルさんは、合格の喜びを素直にお話してくれました。

— 初級と中級を比較して  
どんな違いがありましたか？

「具体例が多くて、様々な対処の場面で踏み込んだ内容になっていましたね。特に、外国人のお客様や宗教の問題などは、よい学習になりました。」



日本の観光産業は、今、大きな変革期にあることは誰もが感じていること。でも、その改革の方向はまだまだ暗中模索の中にあるのも事実かも知れません。ただ、ひたむきに「お客様の満足」のためにまごころを注いでいくことだけは確かな道標のようです。維新の志士も、平成のお客様も、求めるものはひとつの癒しだったのではないのでしょうか。そんな新しい夜明けを感じさせてくれる、長州の人々に愛された宿でした。

(2010年11月1日発行)