

今回は、沖縄・八重山諸島のひとつ、小浜島の“はいむるぶし”さんの、渥美副総支配人と
フロント勤務の生利なまりさんにお話を伺います。

「当社独自のCS向上施策の一環で参加しました。」



「CS向上のための施策として、昨年度に引き続き受験しました。ちなみに昨年は初級16名が合格できました。受験のための勉強や合格がもたらすCS向上効果に期待しています。」

— 受験後の館内の従業員の様子は
いかがですか？



「特に中級合格者は、本人の自信につながったと思います。今回は、おかげさまで中級には11名が挑戦、全員合格しました。」と、着実に合格者が増える様子を喜ばれる渥美副総支配人のお話でした。

「旅館についての問題は さすがに難しいですね。」

ホテル部に所属しているフロント勤務の生利さんは、去年初級に合格。今年には中級に挑戦し見事合格しました。とはいうものの、旅館サービスについての出題内容については、随分と苦労したそうです。

— 今後、どのように仕事に役立てていきたいですか。

「プロとしての信頼感を与えるために、サービス業の基本的な知識や情報を身につけ、さらによりよいサービス向上に努めたいです。」

— 「おもてなし」とは何でしょうか。

「ホテル全体、全部門で連携プレイをとりながら、ゲストの期待を上回ることで、お客さまに“はいむるぶしらしい”アットホームなサービスで感動や喜びをお届けすることだと思います。」



「おもてなし」という言葉を他の言語で表現するのは難しいといわれます。いわば日本らしい独特の文化そのものといえます。インバウンド時代を迎えて、ホテルも、旅館もすべてが訪日外国人のお客さまには日本そのものなのです。そういう意味で、ホテルの皆さんのこの検定への挑戦もまた、意義深いものがあります。日本の観光の隅々まで、この「おもてなし」が広がっていくことを祈るばかりです。そう、小浜島のビーチの広さと空の青さのように、どこまでもゆったりと。