

今回は、アートなホテルとして人気のルネッサンスサッポロホテルさんを訪ね、マリオットグループの一員として、そのおもてなしについて伺いました。

「インターナショナルホテルとしての誇りとおもてなし」

まずは、宿泊部オペレーションチームの小林課長代理にお話を伺うことができました。「この検定の成果なのですが、マリオットグループのインターナショナルホテルとして独自にもっている、お客さまサービスプログラムにも活用できそうなアイデアをいただきました。」と、日本らしい“おもてなし”の心が、インターナショナル・ホテルにも通じる普遍的なものであることを教えていただきました。



— 受験後の館内やスタッフの様子はいかがですか？

「合格者の胸についているバッジが、輝いて見えます。他のスタッフへの影響力も大きいと思います。特に1年生社員には、初級合格がひとつの目標になっているようです。」



「サービスというものを 多角的に捉えることの 大切さを知りました。」

そう話をされたのは、ホテルの第一印象を左右するともいえるベルガールとして活躍するしよくに下国さん。おもてなし検定については、初挑戦となりました。

— 受験にあたりご苦労された点があれば教えてください。



「正直、あまり勉強する時間は取れませんでした。でも普段のサービスの中で意識している基本動作を念頭に置いて忠実に解答しました。」

— おもてなしとは、何でしょうか？

「私は、この職場しか知りませんが、検定を通じて、他のホテルや旅館の

サービスについて知ることができたのは貴重な経験でした。上辺だけでなく、心からお客さまに接することに尽きると思います。次回の中級も頑張りたいですね。」とのことでした。

明治以降に開拓された北海道。その中心都市として、札幌は道内で常に未来へ向かって成長してきました。その結果、内外から人々が集まるような国内有数の大都市となりました。21世紀に入り10年が過ぎ、まさに時代はボーダーレスで複雑なものとなりました。しかし、旅する人々とそれを迎える人々の高品質なサービスへの挑戦は、変わることがないようです。フロンティア・スピリッツそのままに、世界を見つめ続ける北の大地のホテルでした。

(2011年5月1日発行)