

復興の渦中で生きる“おもてなし”のころ

～宮城県・南三陸 ホテル観洋の現場から～

被災地・宮城県南三陸町の志津川湾に面して南三陸・ホテル観洋はあります。13mにもおよぶ津波が町を一気にのみこみ、その瞬間、ニュースは、“町が消えた”と一斉に報じ、震災の凄まじさを伝えました。ホテル観洋も、下層階に大きな被害を受けたものの、上層階は何とか無事ということで、震災直後から避難所として被災者を受け入れました。その話は多くのメディアでも伝えられ、現在も400名近い被災者や復興関係者が滞在しています。

実は、このホテル観洋こそ“日本の宿 おもてなし検定”の受験者・合格者数のトップを誇る人材育成に熱心なお宿なのです。今回、このような環境下にあっても被災者を勇気づけ、復興関係者を支える、同宿のスタッフの方々に、今の思いを聞くことができました。

「みんなで一つになって進もうという 強い決意がうまれました。」

フロントサービス課係長の遠藤さなえさんは、朝食会場や宴会場のスタッフを束ねるまとめ役、2009年に初級、2010年には中級を受験し見事合格した人一倍の頑張り屋さん。「中級の受験では、初級以上に勉強の時間を割きました。どうしても一発で合格したかったんです。」と受験前の当時の様子を語ってくれました。



そんな遠藤さんの学習法には興味深いものがあります。「業務の中で勉強時間を割くのは、とても大変です。でもいいヒントというのは、意外に日々の仕事の中にあっさりします。テキストで学習したことを、次の日、現場でチェックしてみるんですね。学んで、試して、気づいて、試して、という感じです。」とのこと。これなら、忙しい皆さんでもトライできそうな効率的な学習法のようなですね。さらに、「第1回から今回までに、スタッフみんなで受験しました。これは震災後に向けて気持ちを新たにすることもあって、みんなで一つになって進もうという決意でもありました。」と、スタッフの絆の強さを感じさせてくれました。こういう時期にこそ、個人の接遇の技を磨き、同時にチーム力を強くするという、これも“日本の宿 おもてなし検定”の大きな役割かも知れません。

「笑顔でお帰りいただき、それが私の“おもてなし”。」

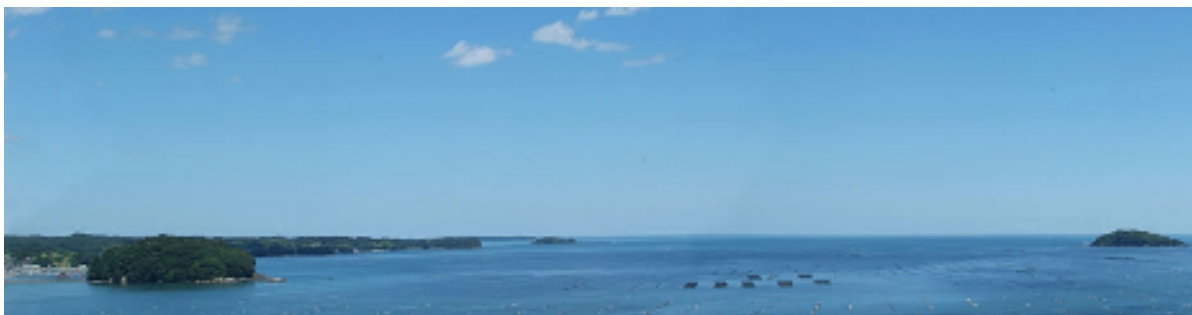
入社3年目の若張千明（わかばり ちあき）さんも、遠藤さん同様、中級に合格。現在は、総務課に配属され、電話対応や書類整理、事務スタッフとして忙しい日々を過ごしているそうです。そんな彼女は、受験後の自分の行動の変化について「今までは、自分ではわかっていたつもりだったことをいろいろと修正しました。“お客さまの立場に立つと見えてくるものがある”ということ、強く感じるようになりました。」といます。また事務スタッフとはいえ、滞在中の被災者の方と接する機会も多いようで、「避難されているお婆さまが、ご近所との交流がなくなり、廊下などで寂しようにされているのですが、そういう時には話し相手になってあげています。いつかはこの館を出られる日が来ると思うのですが、笑顔でお帰りいただけるようにするのも、私にとっては“おもてなし”の一つです。」と、今この瞬間の思いを話していただきました。いつもと少しだけ状況の異なるお客さまかもしれませんが、その接遇の気持ちには、普段と寸分の狂いも感じられませんでした。

「最初の一本の電話から “おもてなし”が始まっています。」

予約課で入社4年目の森 大智（もり だいち）さんは、震災後はボランティアや仮設住宅などの復興関係の方々の予約に追われているといいます。2010年中級に合格。当初の“日本の宿 おもてなし検定”についての印象を訊ねてみると「**私の仕事は対面業務ではないので、あまり関係ないのかな**



と正直思っていました。でも、受験してみると気づきは大きかったですね。あとは上級への挑戦です！」と力強く話してくれました。合格後は、お客さまからの苦情の電話対応の際の言葉づかいを特に気にするようになったといいます。「**中級に合格して、自分が1ランク上の資格をもっているという強い自負がうまれました。意識が変わりましたよ。**」と、合格が大きな支えになっていることを感じました。さらに「**私の“おもてなし”は、予約の最初の電話でもう始まっています。いつでも、目の前にお客さまがいる感覚を忘れないようにしています。**」とも。インターネット全盛の時代だからこそ、このぬくもりが、ひととき大切なものを感じられます。



ホテル観洋は、今もまだ多くの被災者を、その柔らかな“おもてなし”の心でケアしています。その多くの方が家を失っているなか、スタッフに共通しているのは、少しでもご不自由をかけない様に、せめてこの宿にいる間だけでも、寛いだ日々を過ごしてほしいと願う、あたたかい“おもてなし”の心です。

厳しい復興への道筋のなかでも、“日本の宿 おもてなし検定”が育んだ“おもてなし”の心は、東北・志津川湾を望むその場所で、凜と咲いています。