

今回は、震災の大きな被害を受けながらも、おもてなしの心を忘れない、むしろその絆の意味を確めながらお客さまをお迎えしている2軒の宿をご紹介します。まずは、岩手県大沢温泉で昔ながらの湯治場の風情を残す、山水閣さんを訪ねました。

「今の時代、おもてなしは バックスタッフも必須です。」

高田常務からは、おもてなし検定の公式テキストを高く評価、自社のおもてなしマニュアルとして活用しているとお話をいただきました。バックスタッフも含めて、ほぼ全スタッフが公式テキストに目を通しており、合格者には手当も支給しているとのことでした。



— 中級合格者に対して
期待する役割とはなんでしょうか。



「クレーム対応やイレギュラーな場面での、お客さまとのコミュニケーション業務で、いきなり管理者や支配人に問題が上がってこなくなりました。それぞれの立場で対応する努力が見られます。これからの時代に、東北のハニカミ気質を乗り越えて、お客さまに積極的に向き合いながら、おもてなしができるような人材に育っていくことを期待したいです。」

「お互いに 指摘しあっていますよ。」

そうお話しされるのは、フロントの坂本さん。受験後、館内のスタッフの変化について「意識して業務している人が増えた気がします。お互いに色々指摘しながらやっています。私も、前向きにお客さまに感動していただけるように仕事をしています。思えば、立ち止まって人の話を聞くようになった気がします。」

— 「おもてなし」って何でしょう。

「お客さまのご要望を同じ目線でキャッチして、できる範囲で、できうる限りの対応をするということでしょうか。」と話す坂本さん。



今では、湯治場という風情も随分と少なくなってきたような気がします。セルフからフルサービスへ変化してきた宿泊業。今また、格安施設などを見ていると一種の現代版湯治場とも感じる時があります。ただ、いつの世もお客さまが求めるのは、ゆったりとした非日常の時間の流れ。それを支えるのは、ごく一部の接客係の仕事ではないようです。沢山の人のおもてなしの心が、一人のゲストの休日をつくっていることを気づかせてくれる、山あいの静かな宿でした。