

今年もいよいよ年の瀬を迎えます。様々な思いを胸に、様々な師走がそこにあることでしょう。今回は、2012年の大河ドラマとも縁のある平家の山里・新祖谷温泉(徳島県三好市)のホテルかずら橋さんを訪ねました。落人たちがひっそりと暮らしたという、その趣が迎える新たな年へ、揺れる心を静かに整えてくれそうです。

「第1回の時は、私、専務自ら受験したんですよ。」



— 成果はいかがでしたか。

結果、同館には現在5人の合格者がいるといいます。「合格者については、**全員ミーティングの席上で発表しました。バッジを眺めながら他のスタッフもうらやましそうでしたよ。**」今後は少しづつ受験スタッフを増やしつつ、その輪を広げながら、社内のモチベーションを高めていく計画だそうです。

谷口栄司専務は、インタビューの第一声で、このおもてなし検定がスタートした第1回の検定時に、その関心と期待から、自らが受験されたといいます。「**正直、日常気にしていないことが多くて、意外に難しかったですよ。**」と照れと共に当時の感想をお話いただきました。「**自分が受験していたので、スタッフにも説明しやすかったですよ。これは大きなメリットでした。**」と社内スタッフの理解はスムーズに進んだそうです。一方、「**年配のスタッフは、どうしても、パソコンに慣れていないので、脇について一つ、一つ、操作などを指導したのは、大変でした。**」とも。率先して、従業員と一体になってこのおもてなし検定と奮闘されたようでした。

「お客さまに、 『凄いですね!』って言われます。」



— おもてなしとは、何でしょう？

「**相手のことを考えて、何を求めているのかを意識することです。**」また、井本さんは、「**自分自身の確認や自信につながりますし、改めて知ることも多いので、もっと多くの方に受けてほしいですね。**」と続けました。

井本夏紀さんは、6年目の接客係。仲間は全部で6~7人ほどいるそうですが、今回、初級にはじめて挑戦され、見事合格しました。「**バッジをもってから、実感がわいてきました。バッジを通して生まれるお客さまとの新たなコミュニケーションが楽しいです。**」受験をするように言われた時は、どんな内容か不安だったそうですが、検定については、聞いたことがあったそうです。「**文章を理解するのが苦手なので、ゆっくりとかみしめながらテキストを読みました。**」と丁寧な受験勉強の様子を教えてくださいました。

新しいことにチャレンジするのは誰にとっても容易いことではありません。それでもお客さまのために全館が一つになって成長する姿には美しいものを感じます。目の前の川を渡るか、渡らないか、時代の波が追いかけてくるなか、たった一つの決断が色々なことを大きく変化させるものです。平家の落人たちが追手からいつでも逃げられるためにかけたという“かずら橋”がひっそりと兩岸を結んでいました。

(2011年12月1日発行)