

一度は訪ねてみたい。と思う場所はいくつありますか？そのなかでも“お伊勢参り”は、江戸時代に爆発的なブームを迎え、日本のマス・ツーリズムの原点ともいわれています。今回は、そんな日本人の旅の原点ともいえるべく、伊勢志摩鳥羽に戸田家さんを訪ねました。

「自分へのプレッシャーが成長につながります。」



副支配人の加藤直広さんは、旅館の仕事に就いてすでに20年を迎え、戸田家では4年目。館内の隅々に目を配る責任ある存在です。

「受験させようと思ったきっかけは、スタッフのステップアップです。日々の現場の忙しさにどうしても追われがちで、基本の確認がなかなか難しく、業務を再認識する上で、よい機会になっております。」と、スタッフが入社したころの新鮮な感覚を忘れないようにとのことでした。「合格者を特に発表したりすることはありませんが、合格バッジを着用させていますので、館内での合否は一目瞭然です。いわば水面化で差別化をしています。」と、個人の内面の葛藤やプレッシャーが成長を促すとのお考えでした。



「曖昧さが明確になり、 自信がつけました。」

フロントで9年目になる世古 芳（せこ かおり）さんは、受験後、日常業務への自信と共に、他の仲間の仕事の大変さがよく理解できたといいます。館内の変化についても「合格したスタッフは、何となく自信にあふれている感じです。接客の雰囲気も変わりました。毎日一緒にいるのでわかります。」お客さまとも、バッジについて聞かれて話が弾むことも多いそうです。「評価される喜びや、結果が出ることは、自信につながります。接客にはゴールがありませんから、尚更のことです。」と、結果の合否だけではない効果をお話されました。

—おもてなしとは何でしょう。

「喜ばれる旅のお手伝いが“おもてなし”だと思います。お客さまは、大切な一日を使って旅をされています。私たちが毎日を新鮮に感じて取り組まないと、その一日を充実したものにはできません。」日々が散漫になりがちな業務をお客さまという存在を意識することで、自らの役割と向き合っているようです。

江戸時代の旅人に話を聞かなければ、当時のニーズをうかがい知ることはできませんが、当時のお伊勢参りは江戸からは片道15日間という時間を要したといいます。人生における、掛かる時間とその旅の意味はきっと深かったことでしょう。

インターネットの時代になっても、私たちの旅の本質はそんなに変わることはないはず。一晩、世話になる宿に着いたときには労いを、発つ朝は清々しくありたいものです。今も昔も、旅は、新鮮な非日常の毎日の積み重ねに過ぎないでしょう。

(2012年4月1日発行)