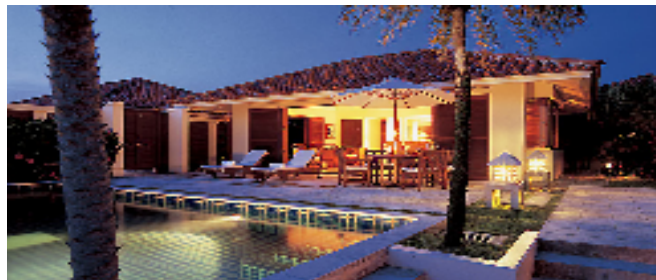


日本におけるホテル文化は、明治の夜明けと共に始まります。旅籠と呼ばれた旅館の歴史と比較すると相当に新しいものです。時代の高度成長と共に急速に広がり、日本人に欠かせない旅文化の一翼を担うようになりました。今回は、おもてなしの心を探りに、沖縄へ、ザ・ブセナテラスを訪ねました。

## 「接遇の際、テキストの内容が脳裏をよぎります。」

そう話すのは山下江利子さん。ドアマン等を経験しながら、3年前からコンシェルジュを担当している10年目の中堅スタッフです。「**会社から検定を紹介され、有志で受験しました。テキストを日々読み続けました。合格してからは、仕事に広がりが出てきた感じがしています。これまでの自分のサービスのあり方に自信がつかしました。**」



テキストには、旅館に関する表記も多く、他のスタッフの中には戸惑いを隠さない方もいたようですが、山下さんは、旅館の業務の中に自らの仕事の共通点を見つけて、検定に挑戦、自分のものにされたようです。「**旅館も、ホテルもお客さまをお迎えする心は共通です。おもてなし検定は、今の自分を振り返ることができて、いいですね。ホテルに関する内容も、もっと知りたいです。**」とお話されました。

## 「案外、自分の変化に、自分は気づかないものです。」



宮里いずみさんは、コンシェルジュ・アシスタント・チームリーダー。前述の山下さんの上司にあたります。3年前に、おもてなし検定を知り、当時、テキストを手に入れて、熱心に読まれたそうです。「**受験後、彼女が、自信に溢れ、モチベーションが高まったのを近くに感じていました。お客さまへの対応が、以前に増して丁寧になったようです。本人の変化には、本人より周囲の方が敏感です。**」

一緒に仕事をしながら、暖かく見守る上司の目線には、その変化が頼もしく映っていることでしょう。「**サービス業の基本は『おもてなし』、まさにお客さま対応の中心です。それと共に、これからの人材には基礎的な知識も必要になります。『おもてなしの心』は、その中でも特に大切なものです。おもてなし検定では、知識ももちろん高まりますが、モチベーションが高まる点に意義の深さを感じています。**」サービス業の成熟化と共にサービスする側に求められるものも変化してきているようです。「**お客さまの喜びは、私たちの喜びです。日常のなかでテキストを通じて学ぶという習慣も少ないので、今後も拡大して欲しいものです。**」とエールをいただきました。

旅の仕方や志向は人それぞれ。そのときの気分に合わせて、一夜の宿の選択も変化するものです。お客さまは、そうやって旅館とホテルという2つの異なる旅の文化を豊かに楽しんでいらっしゃいます。今一度「おもてなし」という言葉を、お客さま目線で眺めてみれば、それは大切な時間と穏やかな空間を演出してくれる柔らかな空気のようなものかも知れません。旅館に限らず、観光サービスに携わる多くの人々が、同じ思いに立った時、この国の旅は、もっと素敵なものになることでしょう。  
(2012年5月10日発行)