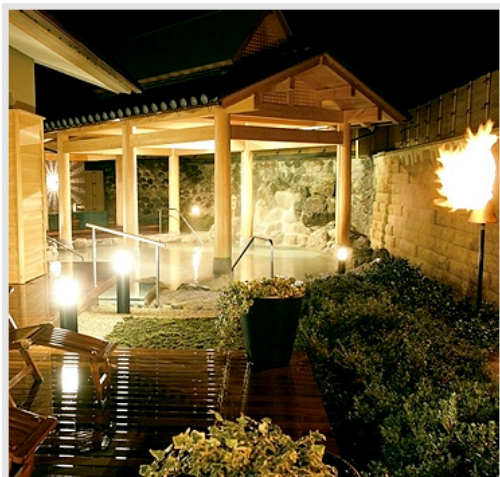


例年になく豪雨、竜巻など耳目を疑うような異常気象の夏が過ぎ、季節は秋。しっとりと夏の疲れを癒す旅がしたくなるものです。それはまた、温泉の温もりが恋しくなってくる季節でもあります。今回は、北陸の福井県芦原温泉、まつや千千を訪ねました。

「つつい、 自分がやりやすいように 動いてしまいますね。」



若いスタッフの教育係として後進の指導にあたっている“さくらさん”こと今本愛子さんは、接待部長としての顔も持つ同館のおもてなしの中核的存在です。「おもてなし検定のテキストは、年に2~4回ほど実施している定期研修会の資料なんです。時間が経つとつつい自分のやりやすいようにやっていますから、常にテキストに戻ってスタッフと一緒に振り返っています。」とのこと。おもてなしに前向きな館内の空気を感じるお話でした。受験前の学習でも合格のポイントなどをメンバーで共有しているといいます。「私自身も中級を取らせていただき、責任が重くなるばかりですが、後継者を育て自分が工夫することの大切さや、その思いを伝えていくことに注力しています。」と、後輩スタッフへの温かい気持ちを、笑顔と共にお話いただきました。

「中級は、絶対に挑戦したい！と思いました。」



フロント勤務で2年目。最近ではフロントの明るさを支える存在になっているという高井梨沙さん。中級の受験の話聞き、合格への思いを強くしたそうです。「勉強法は、初級同様でひたすらテキストを読み込みました。さくらさんや先輩たちの温かいアドバイスもうれしかったです。」

また「入社したところと比べると、言葉づかいなど、大きな変化をしていることを実感しています。おもてなし検定は、旅館業の基礎も教えてくれますが、社会人として学ぶべきことも気づくことができます。」とご自身の成長に大きく影響していることをうれしそうに話されていました。

-----あなたのおもてなしとは何ですか？

「お客さまの身になって、先回りして、お客さまのニーズに応えること」です。

人と人は一期一会だとよく言われます。旅先で訪ねた宿の人々とゲストの出会いもまた同じ。さらに同じ受入スタッフとしての偶然の出会いもまた貴重なものです。共にプロとして支えあい、信じあい成長していく姿は、リアルなサービスの表には出てこないものかも知れません。でも知らないうちに以心伝心でゲストの心に滲み出てくるようなものなのかも知れません。よく温泉はからだの芯まで温まるなどと言いますが、おもてなしの「芯」は、スタッフ同士の「信」によるものかも知れません。