

2011年3月11日 東日本大震災。あの日から間もなく3年が経とうとしています。岩手・宮城・福島の前北3県の被害の大きさはいうまでもありません。しかし、福島県境に近い栃木県那須地区のその後の風評被害にも大変なものがありました。今年の冬編第2弾は、その厳しい環境を乗り越えてきた那須高原の山水閣です。



「お客さまの心に寄り添う、 心地よい距離に立つ。」

同館是那須高原でも指折りのサービスを誇る人気の宿。接客サービス部の中堅スタッフとして活躍する八木沙織さんは中級検定に合格。お客さまのチェックインから、食事のご案内、そしてチェックアウトまで、一貫してお世話するのが業務です。

「中級は、入社3年目に挑戦する機会をいただきました。当時新卒のスタッフが入社してきて、私もワンステップ成長したいと思っていた頃でした。初級同様、休日や休憩時間を返上して、テキストを読んで現場で試して確認しました。特にハンディキャップを持ったお客さまや外国人のお客さまへの対応などでは、初級にはない新たな接遇を学びました。」八木さんは、自分が教わるだけでなく、日頃のおもてなしを通じて自ら感じたことを他のスタッフに発信したり、これまでのやり方の見直しや提案などをしていくことも最近を意識するようになったといいます。「おもてなしを一言でいうのは大変ですが、どうお客さまの心に寄り添うのか、どうやって程よい心地いい距離に立つか、それが大切だと私は思っています。」と、4年目とは思えない落ちついた言葉が印象的でした。

「全社一丸で 取組む姿勢こそ鍵です。」

代表取締役の片岡孝夫さんは、おもてなし検定への取組について、こう強く断言されました。「誰かが受ける」ではなく、**全社でやるんだという強いメッセージを出したことで、スタッフの気持ちが一つになり、連帯感が生まれました。**」同館では、新人の研修として位置づけ、昇給や人事面でも“おもてなし検定”を連動させています。「最近の若い世代に上昇志向の弱さを感じる時があります。旅館業がキャリア



アップを望める企業になることで、個々の成長や自信の醸成を期待したいですね。」と次世代の人づくりへの熱い思いを話されました。「実は、テクニックやスキルというものは、一定のキャリアを積み重ねれば相応に備わってきます。でも本当におもてなしに大切なのは、心から生まれてくるその人ならではの“見えにくい力”です。おもてなし検定には、それを見える化する効果がありますね。」

聖書の引用で「神様は乗り越えられる試練しか与えない」という印象的な言葉があります。震災、津波、原発、風評、与えられた試練としてはあまりにも大き過ぎます。それでも私達はこれ乗り越えていかなければなりません。同館のこれまでの経緯も決して楽な道のりではなかったといいます。片岡氏の大切にされている言葉は「不可能の向こうに可能が、諦めの向こうに成功がある。」今、多くの方が共感される想いではないでしょうか。