おもてなし通信

2014年
No.4

ご存知のように、現在、日本の世界遺産には１８件もの地域が登録されています。外国人旅行客の訪日気運が高まるなか、これらの世界遺産への注目が集まることが期待されていると共に、その関心は〝和食〟や〝おもてなし〟、そして旅館そのものへも波及していくことでしょう。今回は、世界遺産・宮島厳島神社を眺める老舗、錦水館を訪ねました。

「資格は自信です。」

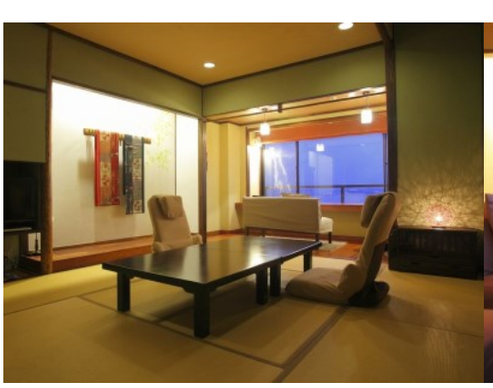
接客サービス係でサブチーフを務める仮屋崎裕美さんは入社４年目。初級に合格しました。おもてなし検定については、「**入社1年目の時から気になっていました。この業界で働くなら資格が欲しい、と思っていました。受験に当たっては、毎日テキストを持ち歩き、プライベートの時でも、バスや電車の中で読んでいました。**」と、当時の様子を振り返りながらお話していただきました。

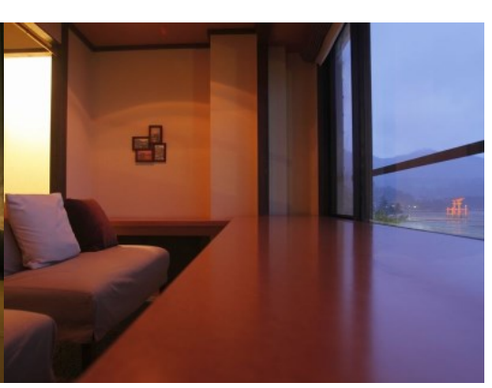
「**以前は、一つ一つの所作ばかりが気になっていました。でも合格してからは自信がついて、お客さまに向き合う余裕が生まれました。相手のお気持ちを理解して読み取ろうとする姿勢ができてきました。**」最近では、お客さまとの会話も弾むようになり、楽しいコミュニケーションが出来ているそうです。

「新入社員には、全員、受けさせたいですね。」

創業１００年の歴史をもつ同館の５代目として守り続けている代表取締役、武内恒則さんは、〝トニー〟のニックネームでお客さまやスタッフに愛されている、この道４０年の大ベテランです。永年にわたり老舗の伝統をご先祖から引き継ぐ努力は並大抵なものではありません。「**2012年に、100周年を迎えたときに、経営計画を新たにし基本方針を定めて、教育訓練に力を入れるようにしました。おもてなし検定のような外部研修も活用して、弊社の経営理念に沿いながら、社員自身が自己成長できる人材の育成に取り組んでいます。**」とおもてなし検定についても、個人の目標管理の中に取り込むシステムにして、年２回実施される評価と連動させている先進的な制度を運用されています。

「**弊社では、〝お互いのため、仲間のため、そしてお客さまのために汗をかく〟ことを大切にしています。お客さまの満足（CS）は、従業員の満足（ES）と連係してはじめて成し得るものではないでしょうか。**」





世界遺産のある伝統的観光地に位置する１００年の老舗旅館と聞けば、その〝おもてなし〟への期待値が高くなるのがお客さま心理ではないでしょうか。それは、国内のお客さまは勿論、海外からのゲストなら尚のことかも知れません。同館の場合、過去の蓄積されたノウハウを基盤にしながら、先進的で理想的な取組を通じて、時代の変化に対応していました。世界遺産と共に生きることとはそういうことなのかも知れません。

（2015年1月1日発行）