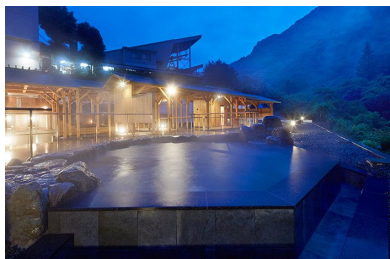


現在、我が国には、温泉地と呼ばれる場所の数は3,085ヶ所（日本温泉総合研究所調べ、1軒だけの温泉施設も含む）もあるといわれています。その中でも圧倒的な知名度を持っている有名温泉地となると、その数はわずかなものになってしまいます。その中であって道後温泉の知名度は国内有数のものといえるでしょう。今回は、愛媛県松山市の奥道後にある奥道後壺湯の守（旧奥道後ホテル）を訪ねました。



「営業で得意先とお話しする時間が 増えました。」

そう嬉しそうに話すのは、営業担当で4年目の江崎一久さんです。同館では、トップの指示もあり全員がおもてなし検定に挑戦することになっています。当然、営業の江崎さんも例外ではありません。「これまでは、あまり館内のサービスのことや料理の細かい部分まで意識していませんでしたが、検定を通じて、色々な部署の仕事を理解するようになって、私の営業そのものが大きく変化しました。今までより、きめ細やかに料理や接待のことをお話しできるようになりました。視野が広がるという感じでした。」仕事柄、県外への出張なども多く、他の施設へ泊る機会も多いそうなのですが、「最近、出張先でも、こちらの施設はこういうサービスなのか、とか見る角度が変わりました。」と出張先で気づきも多くなっているそうです。

「ひとり、ひとりに 大きな自信が ついてきました。」



副支配人の安宅洋史さんは、同館に勤務して15年。日々、スタッフの成長を温かく見つめ、期待を込めて叱咤激励する毎日です。「おもてなし検定に合格したスタッフは、本人には気づかないところで、着実に自信がみなぎっているように見えます。合格したバッジを誇らしげに付けています。私は、この仕事を通じて、喜びや誇りを持てる人になって欲しいと思っています。検定の効果には大きいものがあります。特に新人研修としても非常に有効だと思います。」同館では、様々な業務に柔軟に対応できる多能職という考えを導入しています。そのため業務セクションを越えた関心の高さが、スタッフには求められます。



安宅さんはさらにおもてなし検定の意義についてこんな話をされました。「お客さまと向き合うというのは、お客さまと正対するのではなく、お客さまと同じ方向を向くことなんだよ、とスタッフに伝えています。そのためには、高いアンテナで相手の気持ちを読み込むための知識や技術が必要です。自信があるからこそ、それができていると思っています。」

同館は1963年創業、全長350mの大きな施設です。高度成長期の明るい時代も、厳しい時代も経て、2014年7月に「奥道後 壺湯の守」として新たなスタートを切りました。新設された露天風呂は、西日本最大級ともいわれています。そして、営業力は、宿を支える上で重要な力であることはいまでもありません。施設、接客、営業、すべての持ち場に、おもてなしの果たす役割があるということを改めて気づかせてくれました。