フィールド(現場)からの風 ⑫

宮田守男

笑顔が素敵な現場は旅をより一層楽しく演出する

3月上旬、諏訪で2日間にわたって開催された長野県ソフトボール協会主催の審判員・記録員・指導者伝達講習会及び放送講習会に、本年度から中信支部の審判副委員長と壮年・実年・シニア・ハイシニア副委員長を仰せつかった為、初めて参加する。100名以上の参加者で今シーズンに取り組む活気が会場を埋め尽くす。会議の冒頭、本年、私を含めた一種試験に合格した審判員に認定書が伝達され、より気が引き締まる。1日目はルール改正の説明と昨シーズン課題となった項目の報告、ベテランのルール理解度に改めて敬服する。

夕刻より懇親会の会場へ。会場の入り口に笑顔満面に立つスタッフが気になり尋ねると宿の女将(おかみ)と答える。女将は旅館や食堂などを取り仕切る女性で、本来は「御上さん」が正しい表記だが、今は多くの人が、当たり前のように「女将」と使っている言葉だ。長野県ソフトボール協会の役員に評判を聞くと、全員がにこやかに「良い女将」と答える。直接、宿泊業のノウハウを知りたくて本人に頼むと、「華乃井ホテル取締役女将白鳥和美」の名刺を差し出される。参集したメンバーは、地域に帰れば各団体の中核の人材。女将にとっては、今後のお客様確保の最前線なのだろう。会議の誘致や慰労会旅行に使用してほしいとの意気込みが伝わってくる。

懇親会冒頭の女将の挨拶、「この会場には、営業担当の○○に皆様の接客に当たらせていますので……」この一言が会場スタッフの意気込みとなっているのだろう。スタッフの一人に「跡取り娘」と聞くと、「最初は、オープニングスタッフとして入社」と教えてくれる。

「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」の特別部門である「第6回おもてなしの達人」に選ばれたことが裏付ける笑顔の接客は本当に心に残る。だからこそ見染められたのだろう。

常にお客様の視線からサービスを考え、笑顔でお帰り頂けるような「おもてなしの心」を大切にした営業方針、多くの宿が同じような取り組みをしているが、なかなかその現場には出会えない事が多い。それを実行している現場がここにはある。

女将(左端)の笑顔が、会場に楽しい雰囲気を醸し出している

帰宅して、白鳥和美さんをネット上で調べる。日本体育大学健康学部卒業、入社後ブールやフイットネスの担当、婚礼や宴会などのバンケット業務、さまざまな企画提案、その一環の業務として着物姿でお茶を振る舞う姿がオーナーの目に。

「目の前のことをベストにできなければ、どこへ行っても一緒」、「ホテルにいる間もお客様に楽しんでほしい」、「女将の仕事は何でもすること。必要ならば皿も洗い、力仕事もする。どのような作業でも、全てお客様に通じているという感謝の気持ちで」の語録。

次々とチャレンジする前向きな行動がネット上から読み取れる。信州上諏訪温泉、お湯も良かったが、24時間・清掃時間を除き、温泉に入浴できた。最近は、経費節減などで深夜に入浴ができない宿が多くなって来ている。お客様が寝静まった時間帯に、浴槽などの清掃は大変だ。それを実行している経営姿勢がとても気に入った。毎年、この華乃井ホテルでの開催が慣例、乾杯の前の挨拶で、「来年も開催が決まりました」との役員の挨拶後の会場に広がる笑顔の内容が宿の良さを物語る。私自身も、来年も必ず来ようと思ってしまう。明日のハードな審判実技の重圧を打ち消す雰囲気。

「笑顔」は誰もが持っている。だがその笑顔の魅力は様々だ。東京オリンピック招致で「おもてなし」が注目され、重要な要素としての笑顔に着目した「笑顔実践講座」まで開催されているとも聞く。私達大北地域でも多くの観光現場で、お客様から「笑顔が素敵ですね」と評価されるようになってほしいと願った華乃井ホテルの宿泊だった。

(NPO法人信州地域社会フォーラム理事・白馬村森上)