

I K G の 旅館経営再生塾

第 1 3 2 回

「もてなしの宿」の再現を目指す
執筆担当者 孫田 猛

ある中規模旅館で「提供商品改革プロジェクトチーム」を社内で立ち上げた。硬直化した既存組織の弊害を断ち切ろうと、新人・女性中心の元気なメンバーで構成されている。

この旅館はエージェントからの送客が多く、どちらかという目線が顧客よりもエージェントに向いていた。とにかく空いている部屋を埋めることが、営業や予約係の最大の仕事となっているのである。現場も従業員の大規模な削減のなかで、毎日の仕事をこなすことで精一杯になっている。

こんななか、このプロジェクトチームはどのような役割を果たしてくれるのか、不安と期待が入り混じったなかでスタートを切った。

発足会の冒頭、この旅館の社長の挨拶が非常に印象的だった。

「当館は客室数が10室程度だった当初、おなじみさんへのサービスは徹底していた。浴衣はキープ制をとっており、その方以外は決して袖を通すことはない。それを到着前にコタツであたためてお出しした。料理・飲み物の好みは担当の接待さんがすべて把握しており、部屋ごとに料理内容は異なっていた。外へ飲みに出かけたいと申し出があったときは、必ず女将が直筆で紹介状を書いたものだ」

「すごい」と全員がうなずいた。その当時、当館におなじみさんがついていた理由が明確に理解できたのである。

数十年前の話だそうだが、今、見習うべきプライベートサービスが、当時の旅館ですで行われていた。それが段階的な設備投資を行うたびに、大切なことを少しずつやめてしまったとその社長は振り返った。

時代は変わり、規模はその当時の七・八倍を超えるようになった今、その当時実施していたサービスをそのままよみがえらせることは残念ながらできない。

しかし、お客様に対するもてなしの心をいかに再現させることができるか。今回のプロジェクトチームは、その伝統を数十年ぶりに現代版にアレンジしようと立ち上がった。

若手の人たちが、「そんなのできないよ」という現場を納得させ、現代版もてなしの宿を、自ら作り上げていくことができるかが楽しみだ。

<http://ik-j.jp>

e-mail:magota@ik-g.jp