

## 老舗旅館とホテルの「おもてなし」

特定医療法人 耕和会 理事長  
社会福祉法人 耕和会 理事長 迫田 耕一朗



久しぶりに先祖の墓参りを思い立ち2泊3日でゴールデンウィークの旅をした。小生の故郷は指宿市開聞町仙田である。歩いて5分でお墓にもソウメン流しの唐船峡にも行ける田舎の村である。

確保できた温泉旅館は「白水館」(H)という老舗旅館で創業68年であった。奇しくも小生と同年生れでお墓のある生家まで車で15分である。5月3日は生憎の雨だった。お墓で線香を焚けなかったが育ててくれた叔母や叔父宅で里帰り中の従兄弟や子ども達としばし歓談を楽しんで帰路についた。

宮崎への帰着が遅くなりそうだったので明日の晴天を願い先祖の供養を再度と急遽ホテルを捜した。前夜のHと近接したホテル(S)に空室があった。

指宿市は薩摩富士の愛称をもつ開聞岳から枚聞神社、池田湖を巡る「なのはなマラソン」が開催される。山川町と開聞町を合併し4万3千の人口になった。「菜の花館」など町や道路がきれいに整備されていた。

幸いだったのは2つの異なる「おもてなし」を経験できたことである。医療もこの「おもてなし」に学びなさいという先祖のお恵みであろう。宿泊料に3倍の差があるHとSである。その差はサービスの差である。立地環境や建物や設備も然りであるが何よりも働く人の「おもてなし」に大きな違いがあった。

(H)は松林の中を進み薩摩記念館を横にみて木造本館と高層の別館がある。和装の女将とジェネラルマネージャーが出迎える。明るく広いロビーは優雅な籐を基調にしつらえてある。錦江湾が望める。和洋折衷の部屋も広く豪華である。バスルームの仕様は帝国ホテル並だ。



(S)は海岸沿いにあり駐車場は整備されておらず原っぱである。玄関では4人がアロハシャツを着て出迎える。館内で受付を済ませると女性が説明に来る、日本語が堪能な中国人がマニュアルどおりの一通りの説明をする。部屋へ案内されてエアコンを入れると臭いがする。トイレのウォッシュレットが作動しないなど不便である。浴場はゴルフ場に似た大浴場である。車寄せで帰りしなに荷物をトランクに乗せようとしてもしない。整列して言葉で見送るだけである。

(H)の温泉施設は大浴場や露天風呂、砂蒸しなど種類も豊富であり意匠も様々に施されている。投資は巨額であろう。家族の夕食会場は個室である。和の趣が施された朝食会場も仕切りがある、通路から容易に滑り込める掘りコタツ式である、バイキング方式でもない。食堂や浴場へはそれを訪ねると同行して案内してくれる。朝食に付き添った3年目のリーダーが快く質問に答えてくれる。従業員は300人を超え毎年20数名の新人が入職するそうだ。地元に限らず鹿児島市や福岡からも入職する。職員数も入れ替わりも耕和会とほぼ同数である。ただ3年目になればリーダーとして教育係になる。

質問への対応は丁寧であり大小のガラス越しの庭園が調和し心を和ませてくれる。なかでも恐縮し驚いた事がある。就寝中、地下から聞こえるカラオケの音が気になりフロントに苦情の電話をした。翌日チェックアウトに伺うと宿泊料金が半分以下であった。ご迷惑をかけたということらしい。執行役員である総支配人の判断である。追ってお便りまで頂いた。不行き届きをリピーター獲得のチャンスにしている。

苦情への対応行動を支えるのはお客様をもてなす一人一人の真摯な心であり加えて責任と権限のシステムである。

