

石川県の和倉温泉に「加賀屋」という名旅館がある。プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選にて2015年まで36年連続総合1位に輝いた、年間30万人の宿泊客を魅了してやまない旅館である。以前から、この旅館が毎年毎年1位になる要因に興味があった。以下に、女将の小田真弓さんのお話を紹介する。

もう随分昔の話ですけど、私が一番感激したのは、全く目立たない客室係の取った行動でした。彼女がお母様と娘さんの2人のお客様を担当した時のこと。

最初、何となく雰囲気暗いなと思ったらしいんですが、「どうかされましたか」と聞くのも失礼ですから、何も言わずにそっとしておいたそうです。それで食事の時にお造りをお出ししたら、「わあおいしそう」って笑顔を見せた。

彼女はそのことを私に伝えてくれたんです。それじゃあとということで、活造りをサービスしたら、「お父さんがいたら泣いて喜ぶわね」って言われた。

その時初めてご主人を亡くした奥様と娘さんの旅行だと分かりましたって、彼女が言ってきたんです。それでお花を一輪添えて、陰膳をお出ししたら、大変喜んでくださいますね。いまはサービスの一環としてやっていることですけど、私はその時に、素晴らしい子だなと思ったんです。

こんなに目立たなくて、あまり喋らない子が、そこまでお客様の立場に立って思いやる気持ちを持ってきていたのかと。そういう客室係が一人でも二人でも育てられることによって、よりお客様の思いに沿ったおもてなしができる。

その後、お客様からご丁寧なお便りをいただきましたけど、それを見た客室係の喜びは倍になり、もっとお客様のためにという気持ちになるんです。

お客様と親しくなり過ぎてはいけませんけど、やはり自分の家族や親戚、友達が来たような温かい気持ちでお迎えする。お客様がいまどうしてほしいかってことに気がついて、して差し上げる。そうして喜ばれる。その喜びが自分の喜びになる。

それと同時に、うちで仕事をしてくれている社員はみんな家族だと思っています。ですから、具合が悪くなれば病院に連れて行ってあげる。困ったことがあったら相談に乗って助けてあげる。やはりお客様の満足度と社員の満足度が一緒じゃないと、いいサービスは提供できません。

加賀屋の37年連続総合1位を阻んだのが、福島県母畑温泉の八幡屋である。加賀屋は、翌年には再び1位に返り咲いている。上記のエピソードがすべてではないが、1位になる要因の一端を垣間見ることができる。コロナ禍のこの1年、加賀屋では、どのような“心”でサービスを提供してきたのだろうか。

まだ学生だった頃、和倉温泉に行ったことがある。少しでも節約しようと、加賀屋の近くの小さな旅館に泊まった。和倉温泉を後にするとき、せっかくだからと加賀屋の見学に行った。旅館と言っても巨大な建物である。あんな大きな建物に、お客さんに寄り添う“心”のあるサービスが存在しているとは、あの頃は想像ができなかった。