

# 那須リゾート発展と 接客サービス

②

本誌 松沢良治  
ryo@ohtapub.co.jp



那須地区のリゾート施設はサービス向上に取り組み、評価は年々高まっている

ニュースな話&人物クローズアップ

前号で栃木県那須地区の発展が確かなものになっていることを紹介した。その裏には二つの協議会が一緒になって地区全体の活性化を目指していることも併せて紹介。全国で見られるようになった地域活性化の動きが那須地区でも目に見える形で進行している。ここではどのように具体的な活動を進めているのかを見ていきたい。

二つの協議会とは「那須地区ホテル&レジャー施設連絡協議会（通称 H&L 協議会）」と「結婚したい街♥那須協議会（婚援隊）」。「会長は二つの協議会とも「ホテルサンバレー那須」 渉外・業務部総支配人の岡本吉広氏。なお岡本氏はこの6月に H&L 協議会の会長に就任している。

岡本氏は「ホテルオークラ東京」に25年近く務めたホテルマン。退職後はリゾートホテルなどいくつかのホテルを経験し、2011年11月にホテルサンバレー那須に入社している。那須は高原リゾートとして発達してきた歴史があり、そのけん引役がレジャー施設であった。「那須が好きなのでたくさんのお客さまに来て欲しい。そして、どの施設を利用しても接客が素晴らしいと感じて欲しい。それにはホテルの接客サービスの向上だけでなく、レジャー施設も含めた全体の接客レベルアップが必要なのではないか」という考えが芽生えた。

こうした考えが那須着任早々からあり両協議会の仕事にも携わるようになる。手始めにスタートしたのが接客基本のレベルアップ。

「婚援隊ではプランナー研修会があり、婚礼の相談者に対応するロールプレイング的な研修がありましたが、接客の基本から学ぼうとホテルオークラ出身の蔵田理先生（Office K 代表）を招いてホテルサンバレー那須を会場に開催しました」（岡本氏）。これが大変良かったと

いうことで H&L でも取り入れ、H&L と婚援隊合同ホスピタリティ研修会として2年間で計6回（若手主体の基本を4回、中堅向けに2回）研修会を開いたという。

参加者からのアンケートでは「この手の研修は初めて」「大変勉強になった」「今後も続けて欲しい」とこちらも大好評。

昨年度は某旅館が研修会に合わせて全館休業とし、社長や女将も含め全社員が参加。全館休業してまでも社員の接客サービスアップを図ろうという姿勢には感服する。両協議会では今年度も積極的に研修会を実施していく方針だ。

今後の課題としては「宿泊施設とレジャー施設などの接客の環境や対応の仕方の違いや、ホテルでの職種の違いによる対応を合同研修会では掘り下げることが難しいこともあり、今後は業種別あるいは職種別も考えていきたいと思います。また親睦・交流という視点では異業種間での交換体験実習や各施設合同新入社員親睦会なども良いかと考えています」（岡本氏）。

親睦を図る意味で、H&L 単体では毎年クリスマスを抑えた年末に、黒磯市にあるボウリング場で皆がサンタの格好をして親睦のボウリング大会とその懇親会を那須ガーデンアウトレットで行なっている。

婚援隊の活動はユニークだ。那須町の事業「プロポーズ大作戦」を全面的にプロデュース。またこれも町の事業であるプロポーズ大作戦「那須高原展望台恋人の聖地」での挙式ビデオをアップするなど、関係者がそれぞれ楽しみながら活動を盛り上げている。

◆加盟施設=休暇村 那須/ハーヴェストクラブ那須☆/那須国際カントリークラブ/マウントジーンズ那須/TOWA ビュアコテージ/那須ガーデンアウトレット/那須高原ホテルビューパレス/那須ハイランドパーク/那須どうぶつ王国/那須りんどう湖 LAKE VIEW/ホテルエビナール那須☆/ホテルサンバレー那須☆/ホテル・フロラシオン那須☆/ホテル フォレストヒルズ那須/リゾートホテルラフォーレ那須/りんどう湖ロイヤルホテル☆/アイランドホテル&リゾート那須/(以下婚援隊) 二期倶楽部 観季館/那須高原の宿山水閣/那須高原セント・ミッシェル教会/那須高原ミッシェルガーデンコート/ベル ラクール/(以下婚援隊準会員) キャンドルハウスシュシュ/フラワージュッポ 信濃屋/砂川印刷/☆印は両協議会所属