2021年(令和3年)9月4日（土曜日）　第3094号（毎週土曜日発行）

週刊 観光経済新聞
宿泊・旅行業・運輸・自治体（観光全般）

日本専門新聞協会加盟紙
国土交通省交通運輸記者会所属
発行所
東京都台東区池之端2－7－17
井門池之端ビル　〒110-0008
株式会社観光経済新聞社
電話　03(3827)9800(代)
FAX　03(3827)9730

北海道支局
札幌市中央区北6条西27丁目1-3-705　〒064-0826
電話　011(624)5030
FAX　011(621)2530

東北支局
山形市緑町4-14-57　〒990-0041
電話　023(687)0702
FAX　023(687)0665

西日本支局
大阪市北区梅田1丁目11番4－1000号
大阪駅前第4ビル　〒530-0001
電話　06(6131)6914
FAX　06(7502)5850

購読料年間14,300円（税・送料込）
（税抜13,000円）

振替口座　00140-2-86888番
e-mail info@kankokeizai.com

サービスを超える極意

「旅館ホテル」のおもてなし

1

日本ホテルレストラン経営研究所　大谷　晃

旅館ホテルといって、真っ先に浮かぶ言葉が〝女将〟ではないでしょうか。旅館ホテルで表の顔といえば女将です。女将は女性しかなれない旅館ホテルの代表として、今に受け継がれています。

女将と聞くと、多くの方が接客を思い浮かべるでしょう。着物を着て表に出る印象が強く、女将の存在には大きなものがあります。

女将は旅館ホテルの代表ですから、経営という大きな責任も担っています。そのために、いろいろな業務をこなします。他業種では複数の部署に分かれているような業務を一手に引き受けることが多いのも、女将なのです。

具体的に女将の仕事を見ていきましょう。

●ストレスのない職場づくり

旅館ホテルは働いてくれるスタッフが機能して、初めて成り立つビジネスです。それだけにスタッフには気持ちよく働いてもらいたいというのが、経営者側の願いです。スタッフにストレスを感じさせない職場づくりをするのが女将の一番大きな仕事といっても過言ではありません。

2019年4月に「働き方改革関連法案」の一部が施行されました。これまでわが国では、長時間労働が多く、有給休暇も消化できない環境が多くありました。パワハラやセクハラがある職場も存在し、正規雇用と非正規雇用の間には格差が存在したのも事実です。これらが職場内の人間関係にストレスをもたらしていたのです。

これからの旅館ホテルは、この働き方改革に基づき、スタッフの誰もがストレスのない働きがいのある職場をつくることが、女将の仕事の最重要課題です。「スタッフを守る」ことで初めてお客さまに対する「おもてなし」も可能となるのです。

女将の仕事①

●学び、伝える

スタッフは日本人に限りません。最近は、外国人をスタッフに雇うところも出てきています。日本の慣習や文化に慣れない外国人のスタッフに仕事の内容を理解してもらうには、女将自身が彼ら彼女らをまず理解し、その上でどう伝えたらいいかを考える必要があります。

先輩の仕事ぶりを見て学べという時代は終わりました。まず女将は、多様なバックグラウンドを持つスタッフへの教え方を学び、彼ら彼女らが「できる」ようになるまで教えていく、今はその時代です。改善すべきところは改善し、経営に生かしていくことが女将の仕事です。

＊　＊

■日本ホテルレストラン経営研究所＝ホスピタリティ業界（旅館、ホテル、レストラン、ブライダル、観光、介護）の人材育成と国際交流へ貢献することを目的とするNPO法人。同研究所の大谷晃理事長、鈴木はるみ上席研究員が監修する書籍「『旅館ホテル』のおもてなし」が星雲社から発売中。問い合わせは同社☎03（3868）3275。

＝隔週掲載