ピカッ人 外国人

日本流おもてなしに衝撃

そこまでして伝えるのか 車部品メーカーから転職

鳥羽シーサイドホテル

李相海さん（中国・41歳）

多くの外国人が日本を訪れる中、最近では宿泊施設で働く外国人の姿も目立つ。通訳業務や海外営業など、外国人が活躍する仕事は幅広い。鳥羽シーサイドホテルでは国際部担当の中国人、李相海さん（41）が唯一の外国人として、接客から地域の観光情報発信まで、多岐にわたって活躍している。

李さんは2007年、外国人観光客の誘致を強化していた同社にスカウトされ、自動車部品メーカーから転職した。

観光業界で働くのは初めてだった李さんは日本人流のおもてなしに、「そこまでして相手に感謝の気持ちを伝えようとするのか」と衝撃を受けた。

団体客が来ると、スタッフは玄関に立って「いらっしゃいませ」とあいさつして出迎え、客の部屋まで案内する。客が帰る時は雨の日であっても、スタッフは傘を差してバスに向かって手を振って見送る。

日本のホテルで常識のように行われている接客は「中国人には考えられない」ことだった。中国ではスタッフがフロントであいさつする程度だという。実際に李さんが顧客の立場で宿泊スタッフに見送られると「また、ここで泊まりたい」と自然に思うようになるそうだ。「日本には海外とは違った『おもてなしの文化』があり、世界でも受け入れられる接客」と確信する。

加えて「季節感の演出が絶妙」なことにも驚いた。ホテルから見える鳥羽湾の景色は四季折々によって変化するとともに、スタッフは料理の材料、食器、部屋の花飾りも季節に合わせたものをそろえようとする。

「季節の移ろいを楽しむ心が日本文化。その心を上手く接客に反映させるのは日本人の特長」。

こうした日本人スタッフのさり気ない心遣いに感動し、「また来たい」と満足して帰っていく外国人観光客もいる。ただ、低価格競争が激化する中、日本のホテル業界はサービスを維持するのが難しくなっている。

「おもてなし文化の質を落としてまで、低価格に走るべきではない。むしろ、高い料金であっても、日本の良さをもっと世界に発信して顧客誘致を図るべき。日本は観光資源も豊富なので、PRが上手ければ、必ず観光立国になれる」と考える。

接客に加えて、中国語圏を中心に世界に伊勢志摩の観光情報を発信するのも李さんの仕事だ。08年からホームページ「日本紀行」を運営し、自分で撮影した写真に加え、日本の伝統や文化について、中国語で詳しい解説記事も載せる。

「伊勢神宮は簡素すぎる」と不満を漏らす中国人には、日本人の「わびさびの文化」を説明する。しかし、日本の深い魅力を外国人に伝えるのは難しい。その課題を乗り越えようと、自分の作品を集めた写真展「伊勢志摩の自然と祭礼」を昨年5月に実施するなど、李さんの挑戦は続く。

外国人観光客の意思をフロントスタッフに伝える李さん（左）

李さんは事務連絡的な通訳を越えて、仕事を通じて日本人の価値観やおもてなしの心を外国人に伝えようと懸命に努めています。自分が日本を好きになり、家族で生活している伊勢志摩に愛着を感じて「外国人に来て欲しい」と願う姿勢が、毎日の接客サービスに表れていると感じます。

自分が住む地域や国を愛することで、誰でも自然とお客様を「もてなしたい」と思うようになります。いちいち指示を出さなくても、自分で気付いてお客様のために、心遣いのある接客をしてくれます。李さんも、そうしたスタッフの1人です。

伊勢志摩には、日本の伝統文化や自然など魅力的な観光資源が豊富にありますが、海外ではあまり知られていないのが現状です。日本に精通した外国人という立場を生かして、伊勢志摩全体の観光産業のためにも、李さんには今後も日本と海外をつなぐ架け橋として、活躍を期待しております。

エール

前田浩支配人

伊勢志摩の観光産業盛り上げて