



活力ある秋田 Vol. 58

『ワンランク上』の おもてなしをめざして

[秋田市観光クチコミ大使]
Manner-Bo Alliance (株) 代表取締役 **大竹 奈穂子 氏**

東京オリンピック招致が決まり、このところ全国で「おもてなし」の気運が高まっています。今年秋に開催される国民文化祭には各地からさまざまな人が来秋されるこの機会に全国に先駆けて「おもてなし」マインドを全開し、秋田をまるごと知って、味わって、楽しんでもらうビッグなチャンスが到来しております。

では「もてなす」とは何をすれば良いのかを考えてみると実は秋田ではとっくの昔から、そう、私が子供の頃に、日常目にする光景の中で日々行われていたことに気がつくのです。

私は秋田市で生まれ 15 歳まで市の中心部、通町で育ちました。酒造りを営む実家の前には酒販があり、通りの向かい側には「佐川」という元祖スーパーマーケット、肉屋、八百屋、薬局、金物屋などの老舗の商店が立ち並び、人の出入りの賑やかな商家で子供時代を過ごしました。祖母が健在だった昭和 30 年～ 40 年代、訪れる客人には「あい～よぐ来たごと」「まんず、上がって行ってけれ」「ゆっくりして行ってけれ」という言葉でねぎらい、歓待し、喜んでお帰りいただく、といった風景を日常目にしていました。

まさに目の前のお客様を大切に気持良く、喜んでもらうこと、そしてまた来てもらえるように「品物」と「価格」と「サービス」に最善を尽くすことが人を「もてなす」ということで、それは古くから秋田の商家の中では当たり前に行われておりました。

私は昨年秋に「秋田市観光クチコミ大使」を拝命し、口コミをすることで秋田に貢献できる喜びを噛みしめながら、ではどんなふうに行ったら良いのかを考えました。口コミのツールはさまざまあり、誰でも簡単にフェイスブックやインターネットで秋田の情報を発信することが出来ます。しかしながらスーパーで売っているけれども、きりたんぼの食べ方を知らない。ジュンサイって名前は知っているけれども、どうやって食べるの？ 秋田のお酒を買いたいし、蔵元を訪ねてみたいけれども週末しか秋田には行けないのでどうすればいいの？ 秋

田の女性のように肌が綺麗になるコツを教えて欲しい。などなど、小さな「つぶやき」が聞こえてくるとき、まずは一步、『歩み寄って丁寧に』情報を提供し、大切な友人に接するように『相手の立場に立って心を込めて』御案内すること。ちよっぴり秋田を食べて呑んで観て体感してもらうことで「面白い、楽しい、美味しい」が「食べたい、買いたい、知りたい、行きたい」にシフトしてゆくような機会を作ることが必要だと考えています。またそれらは個人のレベルから公的なレベルに至るまで各分野、各界の連携を取りながら皆で汗をかいて智恵を結集させなければならない、とも感じています。

現在、私は本業である大学講師と研修会社経営に於いて「女性の力の活用」の時代に則した仕事と家庭、育児、介護などのライフイベントとキャリアのデザイン創りと実務技能面での人材の育成、接客・接遇を中心としたサービスと人創りの研修を行っております。その傍ら、東京の恵比寿に大人向けの学習サロンを主宰して 15 年になりますが、料理研究家の妹と組んで秋田の酒と秋田の料理を楽しむ会、秋田市内で活躍する美容家と組んで美容分野での啓発の機会、また冬場には秋田の漬物を漬ける機会などを作ってきました。

秋田県人には「しよしがら…」と、なるべく目立つことをせず黙って周りと同じくして何事も起こさず安泰で…という独特の気質があるように思いますが、国民文化祭開催をひとつの機会に、周りの批判を恐れることなく秋田人としての誇りと勇気を持って言葉と態度で行動すること、日本全国さらに世界に向けて AKITA のおもてなしをアピールしてゆくことを切に期待したいと思えます。

■略歴

1957 年秋田市生まれ
秋田大学教育学部付属中学校卒
聖心女子大学文学部教育学科卒
鎌倉女子大学特任講師
小笠原流礼法師範
日本秘書クラブ監事
秘書サービス接遇教育学会会員