

## も ん だ い 1 こ た え

### A. ①ストーリー

女将は、私は頭で考えても時代にはついていけない、だから心のレベルというものを、それをしっかりやっていくことがおもてなしにつながると考え、旅館経営にはストーリーが大切だという答えを出します。そして、そのストーリーとは初代の大宮三治郎が、山登りをする人のために何とかして小さな憩いの宿屋を作ろうとして作った湯治宿が原点になります。女将はそのストーリーを紡ぎ、お客様と心で接しているのです。

## も ん だ い 2 こ た え

### A. ②きかないこと

決して悪い意味でのきかないことではなく、何が起きても何かに潰されても、絶対潰されっぱなしにはならないという、負けん気の強さがおかみさんには必要なのだそうです。

女将の負けん気の強さを証明するエピソードとして、ある時、某クラブ団体のお客様がいらした時に、芸者さんを予約してくださいと言われたので、芸者さんを2人予約したところ、芸者さんの方で忘れていたらしく時間になってもなかなか来ませんでした。そこで女将は「すみません。ちょっと向うの方で確認不足だったみたいで遅れているので、お詫びにお酒をお持ちしました。」と言ったところ、「遅れているのは俺たちに関係ないから、旅館の手配が悪いんだろう」と言われ、「旅館が悪いんだからお前がストリップして謝れ」と言われました。

その時女将は、にこりと笑って、「私のストリップなんて見たって仕方がないでしょう。もし、本当にお腹立ちでしたらば、おかねをお払いにならないでお帰りになって結構でございますよ。」と切り返したそうです。すると、そのきつぷの良さを気に入られ、来るまで待っていて後は楽しもうということで落ち着いたそうです。

## も ん だ い 3 こ た え

### Q. 自尊心の強いお客様には、この時どのように対応すればよかったのでしょうか？

A. 「お客様、大変申し訳ございません。こちらのお荷物、向うのお客様のお車をご移動なさるために、ご移動させていただいてもよろしいでしょうか」と伺って、「よろしい」と納得し許可をいただいてから、「はい、かしこまりました」とお荷物を移動する。

### Q. また、激怒されたお客様にはこの後、どのように対応すればよいのでしょうか？

A. こちらが悪くなくても、まずひたすら謝り誠意を見せます。そして人を変え場所を変えることによってお客様の気分を変えていきます。最後に、自尊心の強いお客様には男性の肩書を持ったスタッフが対応することでお客様の自尊心もいくらか満たされ、落ち着かれるでしょう。