PR

旅館文化がもたらす癒やしのおもてなし

～今こそ、私たちの若い力と経験をご活用ください～

接客部門のおもてなしサポート　MEGシステム

宿泊施設では様々な対応が求められる。旅館においても感染症対策など、より細やかな配慮が必要となった。この状況だからこそ旅館の「おもてなし」を底上げする必要がある。人材獲得、全体のスキルアップなど、ピンチをチャンスに変えるタイミングだ。ワークステーションMEGでは運営体制の安定化、サービス向上を目指す宿泊施設に独自の運営受託システム（MEGシステム）を提案している。

強みは支えあう仕組みづくり　充実した教育体制

MEG（メグ）とは、Mates who Entertain the Guest＝「お客様をもてなす仲間たち」の略。ただの人材派遣ではなく、チームで現場に入ることでMEGリーダーが教育指導やクレーム対応窓口などの業務を担い、求人活動や労務管理などは同社本部が行う。宿泊施設は業務がスリム化し、営業活動や経営戦略の策定など核（コア）業務に集中することができるのだ。

MEGサービス　3つの特徴

①定着率アップ

定着率が上がるとリピーター率の向上、作業効率の向上に繋がる。

現場に配属されたMEGチームリーダーや先輩が新人をサポート。同社の方針「大家族主義」を念頭においた体制で、教育指導やクレーム初期対応を行う。全国から集い、住み込みで働く若い仲間たち。年齢も近く、自然と親睦を深めて支え合いながら成長していく。

②充実した教育体制

充実した教育体制により、社会人としての良識、おもてなし精神を育成する。和室や館内での美しい基本の動作を身に付けアンケート評価に貢献できるよう教育を行う。

③若さはじける笑顔

若さはじける笑顔は館内に活気があふれる。MEGは全員ワークステーションMEGの正社員。ワンシーズンの人数合わせではなく、年間を通してしっかりと目標をもち向上心を持って仕事に取り組む。

安心の実績

MEG事業は人材事業などを行う株式会社ワークステーション（大阪市西区、1984年設立）でスタートし18年目。2016年12月に分社化しワークステーションMEGが設立された。全国の有名旅館19事業所で活躍している。

人材採用については全国の高等学校、短大、大学とのパイプをもっている

2年目
フロント勤務

4年目
客室勤務

9年目
客室勤務

共存共栄　旅館の繁栄を応援

長い自粛で疲れた心身を癒やすのは、温泉とおもてなしではないだろうか。「観光事業が今こそ強い信念を持って、心身ともに癒やしを提供する場を創り出す機会だと確信している」と同社。

宿泊施設では感染対策を徹底しながら、より細やかな配慮とおもてなしが必要とされる。自社だけでは出来ないと悩む旅館に、人材の提供と、感染対策に向けたサービス内容の相談に応える。若い力と経験を活用し、旅館の繁栄に貢献していくという。

問い合わせ先

株式会社ワークステーションMEG

〒550-0011　大阪府大阪市西区阿波座1－4－4　野村不動産四ツ橋ビル2F

電話 06-4391-8803（担当者：新谷）ホームページ https://www.wsmeg.co.jp/megcl/

商品・トレンド

炭酸水で割り　好きな濃さに

サントリービール

サントリービールはこのほど、炭酸水で割って自分が好きな濃さのビールをつくる「ビアボール」を発売すると発表した。業務用の中瓶（500ミリリットル入り）は10月4日から

ビアボール

の全国発売となる。

ビアボールの作り方は①グラス、氷、冷やしたビアボールと炭酸水を用意する②氷をグラスいっぱいに入れて、炭酸水、ビアボールの順に入れる③最後にマドラーなどで軽く1回混ぜたら完成―の流れ。

同社では、炭酸水が3、ビアボールが1の割合を推奨しているが、何といっても自身の好きな濃さで楽しめる点が最大の特徴だ。また、炭酸水を入れずに氷と、ビアボールでつくる「ビアロック」も提案している。

ビアボールのアルコール度数は、同社ビールとしては過去最高となる16％を実現。氷を入れ炭酸水でつくってもしっかりと感じられるビールのおいしさに加え、時間が経過しても崩れない味わいと香りのバランスが特長という。

パッケージは、ターコイズブルーを基調に、シズル感のあるビールをイメージしたブランドロゴを中央に配した。

サントリービールによると近年、ライフスタイルや価値観とともに、酒に対する向き合い方も多様化が進んでいるという。また、ビール市場は2004年以来17年連続で前年割れが続いており、消費者がビールに求める価値も変化していると考えている。

その中で同社では、「新しいビールの文化をつくりたい」という思いからビアボールを開発。新たなカテゴリー創出に挑戦し、市場の活性化を図るとしている。

コロナ不活化を確認

富士フイルム和光純薬　除菌消臭スプレー

富士フイルム和光純薬（大阪市中央区）は、新しい生活様式に対応した衛生用品を提供する「KEEPURE（キーピュア）」シリーズのラインアップとして、処方を改良した「除菌消臭スプレーFW」をこのほど発売した。新型コロナウイルスに対する評価試験で不活化する効果を確認しているという。

除菌消臭スプレーFW

除菌消臭スプレーFWは、ヨウ素を包接化した環状オリゴ糖や天然成分のニトロフミン酸を主成分として配合した無色無臭の製品。持続的な除菌効果と即効性のある消臭効果を発揮する。介護施設でのモニター試験では、特に消臭効果が高いことや一般に普及している塩素系除菌剤のような塩素臭が残らないことなどから、好評を得ている。

今回発売した新商品は、新たな除菌成分を加えて処方を改良しリニューアルしたもの。新型コロナウイルスに対する評価試験では、30秒で99・99％のウイルスを不活化したことを確認している。

宿泊施設では、クローゼットや個室トイレなどに設置する客室アメニティや、客室清掃の除菌消臭などに利用できる。

問い合わせ先は、富士フイルム和光純薬営業推進課☎（0120）052099。

竹内美樹の　口福（こうふく）のおすそわけ　420

新常識！「お米のトリセツ」

前号で、スパイスカレーの流行と共に注目され人気を博したインディカ種、バスマティ米を取り上げたが、実はタイ米も含め長粒米は、かつて日本人には受け入れがたかったようだ。

明治時代には中国・東南アジア産の長粒米が日本に輸入されており、「南京米」と呼ばれていた。本来ゆでて蒸らす「湯取り法」で炊けば、パサつき過ぎずしっとりした食感が得られるのだが、当時はそんな知識もなく、日本式の「炊き干し法」で炊飯したためパサパサになって不評を買い、貧民の食糧として流通していたという。夏目漱石の小説「坑夫」に、主人公が初めて南京米を食す様子が描かれている。茶碗から飯をすくい出そうとしてもちっともすくえず、「つるつると箸の先から落ちて、けっして茶碗の縁を離れようとしない」とある。さらに、「変な味がした」「飯とは無論受取れない」「全く壁土である」と表現されている。ひどい嫌われようだ。

刑務所に入ることを、俗に「臭い飯を食う」と言う。諸説あるが、南京米を由来とする説も。刑務所の主食は通常麦飯だが、以前は予算の都合で、麦より安いときには南京米を用いたそうだ。現在は「香り米」ともてはやされているが、ネズミの尿の臭いに似ていると敬遠する人も多かったとか。だから「臭い飯」なのだ。長粒米の地位が随分変わったように、お米の調理法も大きく変わってきた。縄文時代に稲が伝来し、弥生時代に稲作が始まったとされるが、当時はアジア諸国同様「湯取り法」だったようだ。その後、蒸したり、煮ておかゆにしたりとバリエーションが増え、現代の炊飯器に応用されている「炊き干し法」が確立したのは、江戸時代だそうだ。

お米の研ぎ方も、かつての常識が今や非常識になっている。子供の頃、お米をすり合わせるようにしっかり研ぎ、水の色が透明になるまで繰り返すと教わった。お米の表面に残った汚れやぬかを落とすためだ。精米技術の発達した今、その必要はなく、むしろ力を入れ過ぎると表面が削り取られ、うま味や風味も奪われてしまうからNGなのだ。

お米のとぎ汁が水質汚染の原因になるというのも、環境保護への関心の高まりと共に、問題視されるようになった。とぎ汁に含まれるリンや窒素がプランクトンを増殖させ、赤潮やアオコの発生につながるというのだ。そこで開発されたのが、とぎ汁を出さずに済む「無洗米」である。

1991年の登場当時は食味の低下が不安視されたようだが、今は格段においしくなったといわれる。企業にとっては節水になり、上下水道代を抑えられる上、洗米機械の購入費用や人件費の削減、時間の節約などメリットが多い。個人にも、手間が掛からず便利だし、ぬかが除かれているので酸化しにくく、普通のお米より長持ちするとの好評だ。

昔と今のお米の扱い方は、大きく違うと分かった。「お米のトリセツ」を常にアップデートして、おいしいご飯が食べられるようにしておきたいな♪

※宿泊料飲施設ジャーナリスト。数多くの取材経験を生かし、旅館・ホテル、レストランのプロデュースやメニュー開発、ホスピタリティ研修なども手掛ける。

本だな

旅のことばを読む　小柳淳著

海外渡航122回を誇る、旅の達人による「旅の本」を巡るエッセイ集。旅は「計画や準備」（前）、「旅のそのもの」（中）、「思い出」（後）と3回楽しめるが、そこに一つプラスして楽しむのがいい、という筆者。

「普段の暮らしのなかで旅に入っていけるのが、いつかどこかへの旅を読むこと。この旅を読む楽しみを加えて、3プラス1と思うようになった。プラス1のよいところは『どこかに行きたいな』状態で、とくに具体的な行先が決まっていないことが多いこと。だから、列車やら食事やらといった旅のパーツを気にせず、未だ見ぬ土地に想いを馳せられる」。

松尾芭蕉「おくのほそ道」からカレル・チャペック「スペイン旅行記」、さらにはフーテンの寅さんロケ地巡りの書まで。旅をする前に読む本。旅をしてから読む本。実際には行かなかったけれども読む旅の本。そんな本を79冊紹介している。

発行は書肆梓。定価は2530円（税込み）。

サービスを超える極意

「旅館ホテル」のおもてなし　20

ご予約からお見送りまで⑦

日本ホテルレストラン経営研究所　大谷　晃

浴衣（ゆかた）

旅館ホテルでは浴衣が用意されています。しかし、外国人のお客さまはどう着ていいか、またどこで着る物なのか分かりません。浴衣は寝間着のことですが、滞在中、ずっと着用したままでよいところが普通の寝間着とは違います。室内ではもちろんのこと、館内のどこにでも浴衣で出入りできます。外の散歩も可能です。食事処も浴衣のままでかまわないのですが、浴衣の上にはおる物（羽織）を着用したほうがよいことをお話しします。

外国人のお客さまは不慣れですから、仲居がお手伝いして差し上げましょう。浴衣は持ち帰ることができないこともお伝えします。

入浴

入浴も外国人のお客さまが戸惑うことの一つです。多くの外国人のお客さまは、事前にウェブサイトの動画サイトなどを見て漠然とはご存じですが、実際に風呂場を前にすると、やはり戸惑われるようです。

外国では他人といっしょに裸で風呂に入る習慣がありません。スパと呼ばれる温泉のある療養施設では、男女とも水着を着用します。外国人のお客さまにとっては裸で他人と風呂に入るのは勇気のいることです。お部屋に入られた時に、入浴方法、マナーについて説明します。この際、イラストが入った説明書があれば、外国人のお客さまにはわかりやすいでしょう。また、露天風呂や脱衣所にはカメラは持ち込めないこと、盗難や置き引きにも注意するようにお伝えします。さらに、浴衣やスリッパは形が同じであるため他の方と間違いやすいので、注意するようにお話しします。

温泉場だけに限らないのですが、館内で外国人のお客さまが困らないように、お知らせや注意点（お湯の出し方、止め方、温度・湯量の調整の仕方）などについて、日本語、英語、中国語、韓国語など多言語で表示しておきましょう。

入浴を終えて、お部屋に戻ると、タオルや手ぬぐいの処置に迷われる場合も多いので、干す場所の説明を最初にしておきます。

お部屋付きのお風呂やシャワーに関しても、どちらが湯でどちらが水か分かりにくいかもしれないので、仲居が蛇口をひねって説明します。

＊　＊

■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