

女性次世代リーダーが初挑戦

～和倉温泉 加賀屋グループ～

加賀屋客室部客室課リーダー
指江香里 氏

インタビュー



指江 香里 リーダー

旅行新聞新社が主催する「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」で、1981年以降35年にわたって総合1位に輝き続けている和倉温泉「加賀屋」（石川県七尾市和倉町）。運営母体の株式会社加賀屋をはじめとする加賀屋グループが2015年6月、日本語検定の団体受検に女性の選抜者で初めて挑んだ。取りまとめ役を担った加賀屋客室部客室課リーダーの指江香里（さしえ・かおり）さんに、受検の経緯と感想を聞いた。（聞き手・時事通信社金沢支局長 後藤正明）

・受検に至るまでの経緯は。

旅館運営には女性の力が必要です。安倍内閣が女性の活躍を推奨していたこともあり、社内で2014年の1月ごろ、女性管理職を養成するための研修会をしようという話が持ち上がりました。それを受けてグループ全体で女性28人を選び、15年1月から講師を招いての座学や、グループワークなどの研修会を開きました。その中で表現力の乏しさや言葉づかいの間違いなどについて考える機会があり、気持ちを上手く込めて、正しく伝える事の大切さを再認識しました。この時、以前に提案を受けていた日本語検定を生かすことができるのではないかと考え、研修の一環として受けることにしました。

・女性選抜者はどんな方々ですか。

約800人の加賀屋グループの従業員のうち、各部署で管理職候補、もしくは既に後輩の指導をするなどリーダー的な役割を担っている人を対象とし、客室係だけでなく、フロント、予約センター、WEB、総務人事、料飲、売店、調理など幅広い部署から選抜しました。

・受検を呼びかけたときの反応は。

今さら勉強なんて、という声もありましたが、「正しい日本語」の大切さ、学ぶことの大切さを理解してもらいました。受検が決まった後は過去問などに各自前向きに取り組み、1人が2級、その他の人が3級を受検しました。

・受検後の反応はどうですか。

個別に聞いて回ると、「思ったより難しかった」「絶対合っていると思っている答えが違っていた。新たな発見があった」「苦手な部分、得意な部分のはっきり見えて、自分でどう消化していいかが分かった」などと、受検してよかったという趣旨の声を聞くことができました。

・受検結果をどう受け止めていますか。

私を含め26人が受検しました。領域別で見ると、もう少し点数があるかなと思っていた部分もありましたが、そこでは迷った末に間違った答えを選んだケースが多かったようです。私自身、自信を持って答えられないような覚えな知識であることを痛感しました。受検者全体の結果を見ると、旅館業という会社の特性が出ています。敬語や文法は比較的よくできましたが、書くということが苦手なようです。パソコン変換に頼り切っているために漢字が書けない、読めるけど書けないという傾向が顕著でした。比較的结果が良かった敬語でも、二重敬語に引っかかってしまったケースが目立ちました。日常でも、お客様に対して失礼がないようにと思うあまり、必要のない言葉を付けてしまっています。例えば、外来語に「お」は付けませんが、慣例的に「おビール」と言ってしまうことがあります。二重敬語のほか、俗にいうコンビニ言葉（※注）、謙譲語などまだまだ学ぶべきことが多くあると感じています。

次ページへ続く >>>

・結果をどう生かしていきますか。

現場では、間違っ言葉づかいが慣例として使用されている面もあるので、間違いだということを全体に周知していく必要があります。まずは従業員通路に、ポスターのようなものを張り出して啓発していこうと考えています。正しく美しい日本語を使い、心に残るおもてなしをしていきたいと思っています。

・日本語検定への期待を聞かせてください。

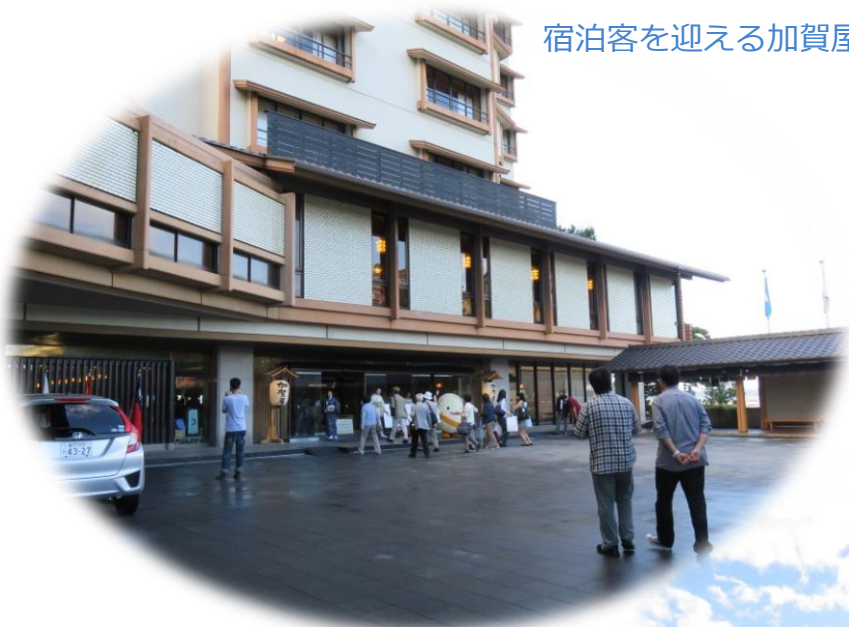
もっと多くの方が受検し、この検定の認知度が上がれば良いと思います。TOEICや英検のように学校で推奨してもらえば、早くから日本語に興味を持ち、正しい日本語を使える子

もたちが増えるのではないのでしょうか。コミュニケーションが苦手な若者が増えていると言われますが、言葉の置き換えや言い回しなど、検定を通じてそうした能力も高めていけるのではないかと思います。

(※コンビニ言葉 = コンビニエンスストアやファミリーレストランなどの従業員らに多いとされる誤った敬語や言葉づかい。「〇〇円になります」「〇〇の方はいかがですか」「〇〇でよろしかったですか」などが代表例)

(了)

宿泊客を迎える加賀屋の玄関口



七尾湾の岸辺に立つ加賀屋



和倉温泉
加賀屋

<http://www.kagaya.co.jp/>