

組合スポットライト

天童温泉協同組合

- 所在地:天童市鎌田1-3-38 ●TEL:023-653-6146 ●URL <http://www.tendoonsen.or.jp/>
- 設立:昭和31年12月 ●出資金:28,570千円 ●組合員数:14名
- 主な事業:温泉の共同利用に関する事業、顧客の誘致対策に関する事業

旅館スタッフによる英会話研修スタート

天童温泉協同組合(山口敦史理事長)では、今年5月に外国人旅行者の増加を受け、海外からの観光客を英語でもてなそうと、旅館スタッフを対象にした英会話教室を組合事務所で開講した。

外国人に対する接客スキルアップを目指し、組合主導での開催は珍しい。温泉街全体の底上げを図り、海外プロモーションにもつなげていきたい考えた。

大型旅館が立ち並ぶ天童温泉においても、外国人旅行者の接客対応は限られたスタッフに頼っているのが現状となっている。「予約に関するフレーズは何となく分かるが、ルームサービスなど部屋からの問い合わせは大変苦勞する」(山口理事長)。このようなケースがままあるという。

英国人男性を講師に迎え、加盟11旅館の十数人が2班に分かれ、毎週火曜日1時間のレッスンを3か月間学ぶ。2期生、3期生と継続していく予定でいる。

日常会話ではなく、接客サービスに特化した英会話力を身につけるのが狙いのため、すでに英国人講師には旅館現場でのやり取りを見学してもらっている。

費用は組合と旅館が3分の1ずつ負担するが、受講する本人のやる気を引き出すため、残る3分の1はあえて本人が負担する。山口理事長は「上達レベルに応じて、初級、中級、上級の認定証発行も考えている」。また、効果を見極めた上で、中国語など他国の言語の教室も見据えている。



全国からくちびる募る



山形の県花である紅花が口紅としてつかわれていたことにちなみ、1989年から始まった「全国くちびる美人コンテスト」は28回。天童温泉の宿泊客が自分のリップマーク(唇)を応募用紙にスタンプし、その美しさを競うもの。毎年3,000~4,000の応募があるという。

応募コースは、女性限定の「ベストリップ賞」(賞金10万円、副賞つや姫)、「セクシーリップ賞」(賞金5万円、副賞つや姫)、男性向けの「ダンディリップ賞」(賞金3万円、副賞つや姫)、10歳以下の子ども向けの「チャイルドリップ賞」(豪華賞品、副賞つや姫)。いずれも各部門の応募者の中から1人が選ばれる。

そのほか天童温泉内の旅館が選ぶ「旅館えこひいき賞」(賞品 特産品)が12人、おかみが選ぶ「女将えこひいき賞」(賞品 天童ワイン山形ルーージュボトル)が5人、インターネットからの応募者限定の「ネット賞」(賞品地酒)が5人に贈られる。

応募方法は天童温泉の各旅館、ホテル内に設置された応募用紙に必要な事項と唇のスタンプを捺(お)して応募する。天童温泉まで足を運べない人のために「ネット賞」を用意し、インターネットからの応募も可能となっている。応募用紙は天童温泉協同組合のホームページからダウンロードできる。

応募期間は、6月1日~9月30日まで 審査会は、10月下旬ごろに行われ、同組合ホームページなどで発表される。