

真の「おもてなしの心」に触れたモルディブの旅（平成29年5月）

個人的な事情から、プライベートでモルディブを訪問する機会を得ました。大学業務とは直接関係がありませんが、考えさせられる体験が多かったことから、この場をお借りしてご紹介させていただきます。

モルディブは、インド亜大陸の南西方向、インド洋に浮かぶ約1,200の島から成る小さな共和国です。26ある環礁（環状に繋がった珊瑚礁）を中心に国際海洋リゾートが集中しており、日本、韓国、中国などの東アジアやヨーロッパ、オーストラリア等から、ハネムーンなどの観光客が多数訪れています。国全体の人口は40万人ほどですが、こうした来訪観光客は年間120万人にもものぼるようで、観光関連産業に従事している人数は多く、GDP割合でも、水産業と同じくらい観光業は大きなウェイトを占めているそうです。また低い土地が多いことから、地球温暖化による海面上昇の影響を、もろに受けると言われています。



イスラム教の国であるため、アルコール類の持ち込みは厳禁で、空港での入国時に没収されますし、街中でも容易に入手できません。ところが、基本的に外国人利用が主となる各島のリゾートでは、他の島・地域と隔離されていることから、自由にアルコール類を楽しむことができる仕組みになっています。こうしたリゾートがある島は、国際空港がある島からは離れており、比較的近い島へは高速ボートで、遠い島へは水上飛行機やヘリコプターで移動することになります。

私はこれまで、幸いなことに、国際的に名の通ったビーチ・リゾートを幾つか訪問していますが、満足できることが多い反面、愉快ではない経験も少なくありませんでした。それが今回ばかりは、本当に心から滞在を楽しめました。キーワードは、「笑顔」、「心配り」、「多様な選択肢」、「非日常の体験」そして「謙譲とサービスの精神」でした。

到着時に始まって出発するまでの間、出会うスタッフの皆さんはとにかく、いつでも、どこでも、だれでも、微笑みを絶やしませんでした。いろいろと文句や無理難題を言うゲストもいると思いますが、そこは本当に徹底していました。この国の人々の特性なのか、教育・指導の賜物なのかは分かりませんが、実に見事でした。また、チェックイン時刻よりかなり早く到着してしまったのですが、すぐに部屋に入れてもらえたり、チェックアウト時刻以降も、国際線の飛行機の出発間際まで、エアコンや飲物等を完備したラウンジでくつろげたりするなど、利用者の気持ちに寄り添った対応には、素晴らしいものがありました。

私たちの訪問はわずかな期間でしたが、他のゲストに聞いてみると、1週間とか10日間など長期の滞在も珍しくないようでした。そこで心配なのは、毎日の食事やビーチ等でのアクティビティに飽きるのではないか、ということです。このリゾートは規模がそれほど大きくないものの、専門料理が異なるレストランが4カ所ありました。バイキング・スタイルの場所では、朝・昼・夜そして曜日によっても料理内容を一部変えたり、日々のアクティビティやアトラクションにも様々な工夫が凝らされたりしていて、長期間の滞在でもしっかり楽しめるようになっていました。とりわけ、パラ・セーリングでは、海の上の空中に浮かびながら、何とも美しい環礁を眺めることができたり、どこまでも青い透き通った海で毎日のんびりと泳げたりするなど、ここならではの非日常の体験が満喫できます。



そして何よりも驚き、感心したことは、「お客様最優先」の態度・精神です。「ゲストは、(かなり高額な費用を負担して)楽しむためにここに来ている、それを最大限サポートすることが自分たちの役割だ。」ということが徹底されていると思いました。言葉は悪いかもかもしれませんが、自分たちは「しもべ」であり、ゲストへの奉仕を徹底する、そのことでお客様は満足してお金を払ってくれるし、自分たちやモルディブは、十分に潤う、という極めてシンプルなことが、しっかりと実行されているようでした。

東京オリンピックが近づいており、岡山でも海外からのインバウンド客を含めて、観光振興が大きなテーマになっています。モルディブの成功例を見て、おおいに見習うべきだと痛感しました。