研 修 機 関	石川厚生年金健康福祉センターサンピア小松 （ウェルサンピア小松）
研 修 期 間	平成１６年１０月１日～１１月３１日
所属 ・ 氏名	加賀市立分校小学校　山崎　聡司

Ⅰ　研修目的

・民間企業で研修することにより社会的見聞を広げ、教師としての資質向上に努め、意識改革を図る。

・研修先企業の方々や接客の業務を通じて、これからの教育観について考える。

Ⅱ　研修内容

１　接客部門（１０月１日～１１月３日）

①会場準備（集会・宴会）

間仕切りパネルの移動　机・イスの配置　クロス掛け

②宴会サービス

膳、箸置き、グラス等のセッティング　ドリンク類準備

料理出し　ドリンク類の補充

会場片付け

③婚礼サービス

引き出物準備　お出迎え・案内　シャンパン注ぎ

扉の閉会　お見送り

④パントリー内作業

グラス磨き　宴会食器・用具の準備

２　フロント部門（１１月４日～１１月３０日）

①宿泊客への対応

チェックイン手続き　館内の案内　浴衣の交換　チェックアウト手続き

市内の観光案内　交通機関の案内　お見送り

②集会・宴会の対応

お出迎え　会場案内　手荷物の預かり　お見送り

③入浴客への対応

代金・回数券の受け取り　館内案内

Ⅲ　研修成果

１　研修当初

ウェルサンピア小松は個人的に何回か利用する機会があり、建物内部の様子は多少は知っているつもりであったが、初日に副支配人に館内や附属の施設を案内していただいた時、設備・用具の多さに圧倒されてしまった。また、紹介していただいた用具・用語は分からないものばかりで「名前すら覚えることができないかも」と、不安がよぎった。

また、慣れない革靴を履いての業務なので、２日目ぐらいには足の裏が痛くなってしまった。多量の食事を運ぶことも初めてで、「こぼさないように」といつも緊張して職員の方が指示してくださる業務を何とかこなすことで精一杯だった。ホテル業に関して知識も経験も全くない自分にとって、精神的にも肉体的にも不安なスタートであった。

その時センター長が「最初からだれだって、上手できる人はいなんいだから、気楽に職員の業務を見て、できそうなことを少しずつやってください」とアドバイスをくださった。

この一言で少し肩の力がぬけ、ベテランの職員の行動を少しでも吸収しようという意欲が生まれた。

２　仕事に対する姿勢について学んだこと

職員の方々の「いつも笑顔で真心こめて」をサービスマインドとして、より良いサービスを提供しようとしている姿勢からプロとしての意識を強く感じた。どんなに忙しく、疲れている時でも、お客様の前では、あたたかい笑顔と気持ちの良い挨拶を実践している姿は自分も最初に見習ったことであり、教育現場に戻っても続けていかなくてはいけないことだと思った。

１１月の大安の休日に披露宴が二件予約されていた日があり、最初の披露宴が終わってから、次の披露宴までの時間が二時間しかない日があった。その時私は、接客の職員に「もし、前の披露宴が延びたりして、準備が間に合わなかったら、次の披露宴の方には待ってもらうのですか？」と質問してしまった。その職員の方は「いいえ、どんなに時間がなくてもサンピアの面目にかけて、次の披露宴の方を待たせることはしません。」と自信満々に答えた。実際、最初の披露宴は２０分あまり時間が伸びたが、終わると同時にセンター長はじめ、副支配人・フロントの職員も手伝いに来て、素早く最初の披露宴の後片付けと、次の披露宴の用意を開始５分前に完成させてしまったのだ。常にお客様を第一と考え、お客様の要望にできる限り応えようとしている姿勢はとても参考になった。

３　連携について学んだこと

一つの集会・宴会について会議している時間的な余裕がないので、担当者が責任をもってお客様の要望を「承り書」に記入し、各調理場・接客へ回して共通理解を図る方法はとても合理的であり、各職員の信頼関係があって初めて成り立つものだと感じた。学校現場も会議をできる限りスリム化するためには、担当者の能力の向上と、教職員の信頼関係が第一であるということを強く感じた。

また、宴会の準備も終わり、開始１５分前になった時に、私の失敗でテーブルに汁をこぼしてしまったことがあった。その時リーダーの方の指示で接客の方全員が集まってくれて、テーブルの料理を退かし、テーブルクロスを換えて、元通りに復元してくれたことがあった。ただ失敗したことに萎縮して呆然と立ちすくんでいた私は、職員の行動にとても感激した。私にとってこの研修中最大の失敗であったが、職員のチームワーク・連携が何よりの仕事の活力になるということを肌で感じることができた良い経験となった。

４　お客様に接して学んだこと

同窓会に出席するために来られたお客様に対して、私は団体名ばかり探していて、個人名で予約されていないかを確認することを怠り、「本日、同窓会のご予約はありませんけれど」と答えてしまったり、チェックインのお客様に「厚生年金の受給者の方ですか」と尋ねてしまって「まだそんなに歳はとっていません」と不機嫌にさせてしまったことがあった。お客様に接するときに、自分の言葉足らずや思い込みは失敗や誤解を招くことがあることを多く学んだ。

また、当初はお客様と接しても、なかなか敬語が出てこなかったり、不自然な敬語を使ってしまうことが多くあり、反省させられた。休日や休憩時間に敬語の使い方の練習を一からやり直して業務中に的確に使えるように努めた。後半は、その成果も少しずつ発揮できるようになった。

お客様から「小松の観光名所は何ですか？」と尋ねられたときに、自分はすぐに答えることができなかったことがあった。小松に数十年も住んでいるのに、教師として児童の前では「郷土に誇りをもてるように・・・」と言っている自分が情けなくなってしまった。それからは、小松の観光ガイドを読み、概略や交通手段程度はお客様に説明できるように努力した。

５　効率的な利用方法

大中小の会議室を集会・宴会の用途に合わせて間仕切りをしたり、畳を敷き詰めたりして、効率よく利用している。テーブルもいくつか組み合わせてクロスをかけると幾通りもできる。多い時には２００人近くを収容する大宴会場も、間仕切りとテーブルの配置の工夫で、２０名くらいの集会でも自然な形で利用されていた。

これからの少人数指導や一斉指導の場面で学校現場でも活かせることがあると感じた。

6　いろいろな人との出会いから学んだこと

職員の方々から「ホテル業界の歴史」「利潤を上げる工夫・努力」「料理の原価」等の貴重な話を教えていただき、社会科が専門の自分にとって、とても興味深く聞くことができた。平成不況と呼ばれるこの時代を乗り切り、サンピアを発展させようとする努力を肌で感じることができた。

また、お客様の車が到着されるまで外で待ったり、出発された車が見えなくなるまで深々と礼をして見送りをしている細かな心配りをしている職員の姿をよく見かけた。披露宴が無事終了したときに、新郎新婦と喜びを分ち合っている姿や、朝早く深夜まで働く職員の方と接した経験は、自分自身の人間性の向上にたいへん役にたった。

7「できた」時の喜び

学校現場しか知らず、最初はホテル業務については何もわからず、当初はできないことが多かったが、自分の中で「仕事を覚えたい」という向上心が湧き上がってきた。フロント業務では、お客様に話しかけられると答えられずに、他の職員に代わってもらうことが多かったが、お客様に市内の公共施設への行き方を尋ねられたとき、たまたまその公共施設が自分の実家の近くで、上手く説明ができたことがあった。この時の喜びが仕事への自信につながった。

また、この研修中にまがりなりにもできた時の「やった」という成就感を多く経験させていただき、心身ともに刺激のある経験だった。

Ⅳ　今後の課題

この研修を通して、新鮮な気持ちで取り組むことができた。自分の教師としての仕事に対する姿勢について、改めて見直す機会を得ることができた。

ホテル業であれ、子ども相手の教師であれ、人相手に仕事をする者はその相手を第一に考えて仕事をしなければいけないことを強く感じた。この感じたことをどのように具体的に児童に対して、保護者に対して、地域の人に対して行動に表していくかが課題である。

多くの業務の中で自分から積極的にできたことは少なかった。「自ら考え、自ら進んで」と言っている自分が積極的に行動できなかった自分を少しでも、今後様々な経験を通して変えていくことも課題である。

僅か２ヶ月間の研修でしたが、とても充実した研修でした。

最後になりますが、貴重な研修機会を与えてくださった石川県教育委員会、学校長はじめ教職員の皆様に感謝いたします。ありがとうございました。そして何よりも、この２ヶ月間、快くこの研修を引き受けてくださった「ウェルサンピア小松」の廣田センター長をはじめ、職員の皆様、本当にありがとうございました。