

研修機関	株式会社 辻のや 花乃庄
研修期間	平成17年9月27日～10月26日
所属・氏名	小松市立荒屋小学校 中 俊和

## I 研修目的

- ・民間企業でいろいろな業務を体験し、多くの人と関わり合う中で、社会人としての視野を広げ、教員として人間としての資質の向上を図る。
- ・接客業務を通して、「お客様を大切」にしている企業の姿勢・方法を学ぶことで、教育の現場での人との接し方や指導方法を見つめ直す。

## II 研修内容

### 1 フロント業務

#### ①お客様の送迎

- ア 玄関先での送迎
- イ 近隣駅までの送迎
- ウ 到着時のお客様の車の駐車場への移送、朝の玄関先への移送
- エ 車、バスの出発時の安全確認

#### ②連絡業務

- ア 厨房への食事の発注（伝票記入と連絡）
- イ 部屋伝票の記入

#### ③館内整備、清掃

- ア 蛍光灯、電球の取替えと確認、宴会場障子の張替え、掛け軸の交換
- イ 玄関、前庭、庭園、歩道の清掃、庭木の剪定、パットゴルフ場の清掃
- ウ 送迎バス、車の清掃
- エ 会議室の設定と撤去、宴会場の設営

### 2 厨房業務

#### ①調理場業務

- ア 器の準備、器並べと盛り付け補助
- イ 宴会料理の仕分け
- ウ 翌日の朝食用器準備

#### ②洗い場業務

- ア 残飯処理と食器の洗浄
- イ 食器の片付け

### 3 清掃業務

#### ①大浴場並びに脱衣場の清掃

## III 研修成果

### 1 お客様の立場に立ったサービスの提供

1ヶ月の間、主にフロント業務を行わせていただきました。その間、『辻のや』では「お客様にいかに気持ちよく過ごしていただくか」を最も大切にしていると、強く感じられました。

ハード面、ソフト面のいずれにしても、それは「株式会社 辻のや」としての商品であり、いかに好印象を与え、お客様に満足していただき、心ゆくまでくつろいでいただけるかが最も重要になっています。そのためには、お客様の立場に立って、どのように準備を進め、どのようにお客様に接すればよいかを常に考えられています。

辻のやは「花乃庄」と銘打っているだけあって、客室やロビーなど館内のいたる

ところに季節の花が飾られています。女将や若女将、フロントの女性がおもてなしの心で花を飾り、お客様を迎えています。ちょっとした気遣いがお客様の心を和ませ、安らぎの空間を作り出していました。

また、フロント業務はお客様とフロントのみで相對するだけではなく、到着までの様々な準備の多さに驚かされました。相對する場面よりも、それまでの準備、陰の部分に時間が割かれていることが分かりました。それも、お客様に1泊2日の期間、満足していただきたいが故の仕事といえます。宴会場や会議場の設定といった空間の演出、照明器具の点検と交換、確実な送迎のための段取り、出迎える玄関の清掃など、前日のお客様が出られた後、時間を見つけての仕事は、思った以上にハードであり、一日として同じものはありませんでした。

学校現場においても、学習環境の整備に努めると同時に、子どもの思考、目線に合った対応を考え、実行し、的確な指導をこれまで以上に迅速に行っていかなければならないことを改めて痛感しました。

## 2 コミュニケーションを取る

この日にお会いするお客様とは一度限りのもの。それゆえに、心を込めた接客をしなければならないと感じました。しかし、初めの一週間はなかなか声が出せず、受身的な行動が多く、表情も硬く、言葉かけも十分ではありませんでした。そんな時、同窓会の団体様のお帰りの際、皆さんが前日の入れ込みの際とは打って変わって、和やかな表情をされていたのが、とても印象的でした。そのようにくつろがれて、思い出を作られるお客様のお手伝いをしたいと感じるようになると、自然と笑顔で接することができるようになり、自分からお客様に声をかけられるようになってきました。出迎えやお帰りの際にはっきりと「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」と挨拶ができるようになりました。しかし、研修の打合せの際に若女将から、「頭を下げられますか？」と尋ねられた時に、「はい。」とは答えたものの、研修を進めていくうちに、本当の意味での頭を下げるということが分かってきました。単に儀礼的なものではなく、お客様への感謝の気持ちとして、心から頭が下げられるようになってきました。その際に「ありがとう」とお客様から言葉をかけて頂くと、心から良かったと感じることができるようになりました。

学校でも子どもとのコミュニケーションをいかに取るかということが重要であり、今後、より積極的に言葉かけを行い、子どもとの、同じ職場の職員の方との心のつながりを大切にしていきたいと思いました。

## 3 目的意識を持って取り組む

企業である以上、営利が目的となっていますが、それを実現するために各人が責任を持って業務を遂行していることが感じられました。他人任せではなく、自分が何をしなければならないかということ認識し、気が付いたことがあれば、即座に行動に移していました。そのことは、結果としてお客様を満足させ、再び訪れて頂いたり、他へのご紹介を頂いたりすることに繋がると思われました。

そこで、自分から玄関の清掃を担当させてもらいました。玄関はお客様が到着されて、最初に出会う空間であるため、気持ちよく入館して頂けるよう、心を込めて清掃できるようになりました。季節は秋で、毎日落ち葉が舞い散っていましたが、満足いただける空間を作り上げたいと思い、時間を見つけての掃除を行いました。

また、お客様の荷物を運んで差し上げる際にも、「お持ちしましょうか」ではなく「お持ちします」と積極的に行動していく必要性を感じました。

自分の部署の業務を確実にを行い、責任を全うすることはもちろんですが、子どもたちのために、学校のために気づくことをすぐに積極的に実践していくことを心がけていこうと考えています。

#### 4 待たせないこと、待つこと

フロント業務を担当していて、大切なことは、お客様に対応したときに、「待たせない」こと、「待つ」ことであると思いました。

買い物など依頼されたこと、会計、配車など迅速な対応をして、できる限り待たせないように対応していました。そのことのお客様を満足させることが、お客様を大切にすることに繋がると思われました。もし、待たせることがある場合にも心を尽くした言葉、素早い行動で対応していました。

それとは逆に、待つことの大切さを感じました。玄関先での到着、到着時の降車の際などお客様のペースに合わせて、待って差し上げる「ゆとり」を持つことの必要性を感じました。

このことから、学習の際に、子どもに合わせて、待ってあげる心のゆとりを持って接していく必要性を感じました。

#### 5 プロとしての意識

一般企業の方々は、やはりプロとしての意識が高く感じられました。それは、自分の行いがそのまま企業に反映され、収益に関わっていくからです。

また、単に確実に仕事を行うだけでなく、スピードも必要であり、お客様から多様なニーズへの対応も要求されます。

フロント業務を担当していらした皆さんは、常に全体を把握することに努め、1日を通した業務を常に確認しながら仕事を進めていました。

調理場では、その日の料理にいろいろな注文が付きます。「糖尿病食」「アレルギー」「連泊」「祝い膳」その全てに対応した上で、盛り付ける器の向きや飾りつけの細部にいたるまでの気配りを怠らない見事さ、それでいて数を5人という少人数で分担しながら確実にやっていくことに感心させられました。

洗い場の方々は、数多くの器を確実に、丁寧に、清潔に洗い上げたあと、次のことを考えた収納を行っていました。自分の持ち場のみならず、次の器の使用まで心配りをしていたことに意識の高さを感じました。

大浴場の清掃は、床、カラン、桶、椅子はもちろん、浴槽の中までしっかりとこすられ掃除されていました。徹底した掃除により、きれいな浴場が準備されていることが分かりました。

予約係の方は、商品である部屋をぎりぎりまで多方面への売り込みに努力されていました。これは、稼働率を上げ、企業としての収益率の向上の為に不可欠であり、また、フロントの方々も時間を見つけての営業活動は、今後のことを見越した企業努力を見ることができました。

#### 6 各所の連携

フロントだけで辻のやが成り立っているわけではありません。部屋でお客様に相對する「接待さん」、お客様の料理を作る厨房の方々、受け入れる予約係など各所と常に連絡を取りながら組織的に動いていることに感心させられました。それを女将、若女将が統括し各ポイントを押さえて、企業としての運営を行っていると感じました。連携を持つことで、お客様へのより満足したサービスが提供されているようでした。

学校においても教職員が連携をすることで、学校全体の教育力が向上し、保護者からも信頼される学校になっていくと考えられます。その連携がスムーズに行われるように工夫していきたいと思えます。

#### 7 社会人としての対応

お客様に相對したとき、声に出すことの必要性を感じました。「いらっしやいませ」「ありがとうございました」など、言葉かけをはっきりとさせ、こちらの意図をしっかりと伝えることの大切さを感じました。また、敬語を使ってはいるものの、

まだまだ丁寧さに欠けていると感じられる場面があったり、対応がぞんざいになってしまったりしたことがありました。次第に改善してきましたが、今後は社会人として必要な資質を身に付けていくことの必要性を感じました。

#### IV 今後の課題

1ヶ月間の研修で多くの貴重な体験をさせていただいたと思っています。また、その間に、社会人としてのあり方のお話や一般企業での苦労や体験談を社員の方々から聞かせていただきました。また、忙しい時間帯にも関わらず、厨房の方々には、時間を割いていただき研修に協力していただいたことには感謝しております。

教育現場では、相對しているのは、子どもたちであり、お客様ではありません。しかし、辻のやでお客様に感じた「満足してもらおう」という基本的な部分は変わらないと思いました。また、気持ちよく過ごすためのコミュニケーションの必要性をこれまで以上に強く感じました。これからは自分のみならず、子どもたちにも挨拶や言葉かけの必要性を伝え、周囲への心配りもできるようになって欲しいと考えております。

社会人としての基本的要素を数多く学ばせていただきました。お客様に物を渡したり受け取ったりするときに両手で行う必要があることや、正しい言葉遣いをする、きちんとした礼や挨拶をすること、何よりも「心配り・気配り」をすることの大切さを感じました。しかし、電話の対応、基本的な立ち居振る舞いなど、社会人としての基本的な事柄がまだまだ身につけていない自分であったことを反省するよい機会となりました。

しかし、まだまだ不十分な面が多々あり、さらなる自己研鑽に努める必要を感じました。

この研修を通して一番感じられたことは、「一期一会」の気持ちです。その日のお客様との出会いは一度限りです。大事な人に対するときはこの人に会えるのは、今この時だと思い定めて、誠心誠意尽くすという茶道の気持ちがお客様に対する時に大切な気持ちだと思われました。このことは、学校生活でも、子どもたちと一日一日の活動を大切にしていけることに当てはまると思われます。

最後になりましたが、1ヶ月にわたりこのように有意義な研修にご協力いただき、いろいろと指導助言いただいた辻のや 花乃庄の女将、若女将、常務、フロント担当の皆様、社員その他の方々にも深く感謝いたしております。