

研修機関	株式会社 いこいの村能登半島
研修期間	平成17年9月1日～9月30日
所属・氏名	羽咋市立邑知小学校 荒巻幸子

I 研修目的

下記の3点について、教育現場と照らし合わせながら研修を深める。

- ・企業におけるお客様に対するサービスのあり方
- ・会社経営と協働体制
- ・プロの仕事に対する姿勢とマナー

II 研修内容

1 オリエンテーション

- ①社是（感謝・愛・創造）・経営方針の説明
- ②施設概要・組織の説明・館内施設見学
- ③サービスについての心構え

2 フロント業務の見学・実習

①フロント業務の見学

- ・電話対応や予約の受け方の見学
- ・部屋割りの仕方
- ・お客様への対応
- ・フロントから厨房やサービス課への連絡の仕方
- ・部屋割り表の作成

②フロント業務の実習

- ・お客様のお迎えとご案内
- ・荷物運び
- ・車椅子の補助
- ・玄関の確認（清潔感）
- ・お部屋や宴会場への案内
- ・キー渡しや回収
- ・テレビ番組表作成
- ・コピー
- ・お部屋割りの名前書き
- ・各部屋の冷蔵庫のロック・アンロック
- ・忘れ物対応
- ・歓迎用看板のかけ替え
- ・荷物や貴重品の一時預かり
- ・観光案内
- ・お客様のご要望への対応
- ・記念写真撮影
- ・入浴客やグランドゴルフ客の受付
- ・部屋までの照明や廊下のごみ等などの確認

3 厨房実習

①盛り付け・おり詰め・運搬

- ・焼き物
- ・小鉢
- ・焼き合わせ
- ・刺身
- ・天ぷら
- ・陶板焼きなどの盛り付け
- ・くだもの
- ・各パントリーや冷蔵庫に運搬
- ・食事用エレベータ利用

②材料準備

- ・茶碗蒸しの仕込みと卵を注ぐ
- ・朝食用の小鉢
- ・天ぷら用具材の数調べ

③食器準備・食器洗い・片付け

- ・食器準備
- ・食器ごとの下洗い
- ・お盆やおわん類洗い
- ・片付け

4 サービス課の実習

①レストラン

- ・朝食の片付けと清掃
- ・昼食のセッティング
- ・食器運搬

②各種会場の準備と片付け

- ・宴会場
- ・夕食会場
- ・披露宴会場
- ・法要会場
- ・会議場
- ・研修会場
- ・切り返し作業
- ・厨房への連絡

5 喫茶・売店の実習

①喫茶の実習

- ・注文を受ける
- ・飲み物の作り方
- ・伝票の書き方
- ・レジの打ち方
- ・会議室への飲み物の出しと片付け

②売店の実習

- ・商品の整頓
- ・値段の確認
- ・レジ打ち
- ・両替
- ・包装
- ・お土産預かり
- ・商品の説明

6 その他

- ・冬の宴会用パンフレット作成の見学
- ・法要の案内の封筒詰め など

Ⅲ 研修成果

社長の考えは、「社は」として掲げられているが、それについて具体的にお話をしてくださり、経営者としての基本的な考え方を学ぶことができた。

「感謝」…お客様に対して、ありがとうという気持ちが大切である。それが基本である。

「創造」…他とどう違うサービスをしていくのか、新しいことをどう取り入れていくのか常に考えている。

「愛」……サービスとは愛の精神であると考えている。母親の愛の気持ちでサービスをする。

学校でも思いやりという言葉をよく使うが、一人ひとりに愛情を注ぎ、相手を思いやってサービス（教育）をしなければならない。

今の学校でも特色ある学校づくりが求められている。子ども達にどのような力をつけ、どのような方針で育てていくのか常に考える必要がある。教育界での新しい動き、地域・保護者のニーズに添えていくには、先を見通す力が必要であると考えている。社長もいろいろな所へ出かけ情報収集しているし、社員にもそれを促しているとのことであった。教師も、見識を広げるための努力を日々行わなければならない。

社長は、続けて「そんな難しいことはしていません。常識があればだれでもできます。当たり前のことを当たり前、恒常心で行う。いつも同じ気持ちでいることが大切です。家または会社で、いやなことがあったとしても、それを顔・態度に出さず、仕事をこなしていくことです。」と、話された。

プロとして徹すること、そして精神面での強さも大切である。学校でも同様である。やはり、プロなら当然とも言える心構えである。私自身も、子どもたちの前ではいつも元気で明るくあるよう心がけ、一人ひとりに十分愛情を注ぎながら教育活動を行おうと考えた。

次に、研修目的にそって学んだことを述べる。

1 お客様へのサービスのあり方について

様々なお客様へのきめ細かい対応があり、それがリピーターをよんでいると分かった。

①障害を持った方への対応

バリアフリーの部屋や部屋割への配慮がなされていて、車椅子も数台準備されている。また、食事についても、お客様の状況に合わせ、ペースト状、細かく刻んだもの等できる限りの要望にこたえている。私自身、学校での車いす体験があったため、車いすに乗っている人への接し方について心を配り、話すときはしゃがんで、受け取る時はこちらから手をさしのべるなど心がけた。

②目に見えるサービス、見えないサービス

改めて気づかされたことであるが、いつものくせで、いこいの村でも、私はせわしなく歩いたり、動いたりしていて指導を受けた。「ここにいらっしゃるお客様は、ゆっくり、のんびりしに来ていらっしゃるの、もう少し考えて」「サービスには物をあげたりするサービスもあるけれど、心配り、気配りという目に見えないサービスもあるのですよ。」と教えていただいた。全くその通りであると改めて気付かされた。

③できない場合は、情報をプラスする

できないことをあっさり「できません」と断るのでなく「〇〇ならできるのですが」という情報を一緒に提供している。学校には、保護者からの問い合わせや、願い、要望等が寄せられるが、どのような対応が望ましいのかを十分考えて、対応していきたい。

④「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」

いこいの村から出発するバスを見送るときは、バスが見えなくなるまでお見送りする。お客様に感謝すれば、自然とそうなるのである。心のこもったあいさつをいつも心がけていきたいと思った。

これらのように、いちばんのサービスは、お客様のために努力を惜しまないということである。相手にとって居心地がいいように気を遣ったり、相手に関心を持って世話をしたり、心配したりすることである。この精神は、学校でも同様である。一人ひとりへの対応をする際の基本であると言える。何も言わなくてもわかってきていると思っはいけない。口先だけでなく「足を運ぶ」「一手間かける」など体を使って、この理念を表したい。

2 会社経営と協働体制について

お客様への心を込めたサービスの提供という同じ目的を持って、協力・連携して仕事を進めることが、お客様から信頼を得ることにつながる。

①臨機応変に対応

予約の際に聞いていないことでも、その場で対応できることはできる限り対応する。お客様は一人ひとり個性も立場も違い、その日の状況も違う。その違いを敏感にキャッチし、臨機応変に対応する。それを、フロントが情報センターとして各セクションに伝えるようになっている。「〇〇なお客様だから、◆◆のように対応して下さい。」と具体的であれば、よりきめ細やかなサービスが行き届き満足してもらえる。

②会場セッティング

いこいの村では、各担当は決まってはいるものの、団体が多く入ったときなどは、社長をはじめとして職員が協力して会場のセッティング等を行っている。

③チェック機能

お客様に提供するまで何重ものチェックがあるが、それをすり抜けてしまったとき、ミスとなる。また、気持ちがよくてあたり前であるから、お客様の気分を害してしまっては台無しであり、旅館経営では致命的である。そうならないよう、各担当が細心の注意を払う。お客様は、サービスを受けるために大切なお金を使っているのだということを、職員でいつも再確認している。

④お客様の声に耳を傾ける

クレームを受けるのは、ほとんどフロントである。それを全体に広げ、クレームはよりよい会社経営の意見として「ありがとうございます。」と受けとる。そして、他のセクションへも速やかに連絡し、今後に生かす。

⑤何度も宿泊してくださる方への対応

「あら、前と雰囲気が変わったわ。」「前とは違った食事で、それも気に入ったわ。」などの声があったのは、内装を数年ごとに変え、お客様を知り尽くした食事の出し方を考えているからに他ならない。連続3日間法要のセッティングを手伝った際に気づいたことであるが、器が少しずつ違っている。前回には使わなかった器、食材を心がけているからである。

学校現場に置いても、「子ども達をどう育てていくか」「学校としてどうあるべきか」という方針がしっかり職員全員で共通理解され、協働体制で保護者・地域に対応していくことで信頼が生まれ、協力してもらえらると思う。学校に対するクレームや要求にも耳を傾け、よりよい教育を組織として協同で行う姿勢が重要であると感じた。

3 プロの仕事に対する姿勢とマナー

①いつも気持ちのよいあいさつで

研修が始まる前、取締役「これだけは気をつけてほしいということは、ありますか。」と尋ねると、「出会ったお客様、スタッフにはいつも笑顔であいさつして下さい。」と答えられた。「ブスとした顔でいられることが、大変困ります。」これは、簡単なようで意外と難しい。いつも、社長は恒常心が大切だとおっしゃっていたが、いつも笑顔絶やさずいることは、かなり意識していないとできないことである。法要や宴会場のサービス課の方々の接し方は素敵である。

②プロの技はむだがなく美しい

厨房での、板前さんたちの包丁捌きの腕は当然のことながら、残飯処理しているサービス課でも、洗い場でも、それぞれに美しいリズムがある。洗い場では、お湯をはったシンクに食器を入れ下洗いをする。その水はお世辞にもきれいとはいえず、手を入れるのが躊躇されるくらいである。そして、洗い出して5分もしないうちに、汗が首筋をながれ、そのうち全身がびしょりとなる。前日の食器が洗い終わるか終わらないうちに、朝食の食器が運ばれてくる。何百か多いときには千以上の食器を洗い続けることになる。そして頃合いを見計らって、機械で洗剤洗い・滅菌処理されて出てきたものを元の棚へ収める。食器を割らずに且つ能率良く洗い物が進んでいく。こういう表には決して見えない仕事も、気持ちのよいサービスへとつながっているのである。

また、厨房では、少しでも遅れないように、お客様を待たせないように、段取りがくまれ、効率よく、見た目や味がよく、そして、料理がマンネリ化しないことを常に意識して出している。また、喫茶や売店では、どのお客さんが何を注文されて、その後どの座席にすわったのかまで、瞬時に観察し、間違いのない対応をされている。日曜日の朝などは飲み物の注文と売店と両方をそつなくこなしていくプロの仕事ぶりに感心した。

③他との違いを出し、いかに集客するか

企業として特色を出す企画が大切である。送迎つきのサービスがあるので、県内だけでなく他県からも会員を募っている。他と違う、また、マンネリ化しない食事のプランも考えなければならない。その1つの企画として、冬の宴会プランのパンフレット作りを見学することができた。コース別に器を変え料理が準備されていた。プロのカメラマンが料理を撮影していく。魚の向き、角度、大きさなどほんの少しの違いが、カメラを通り印刷されると大きな違いとなる。いかに素材を美しくおいしくみせるか、そのために何をどうすればよいのか料理長とカメラマンの腕の見せ所となる。また、どんな企画でお客様のニーズに答えるかについて会議を開き、日々模索している。

④「聞こう」「学ぼう」とする態度

自分でよかれと思ってしたことでも、差し出がましく感じられ他のお客様には不快であるかもしれない。経験豊富な先輩の指導を仰ぎながら判断し、よりよいサービスを目指して進んでいる。いろいろな技やコツを持っている先輩たちの話をよく聞き行動した方が能率がよい。サービス課での実習中、陶板焼きのいちばん下に引く金属板がくっついて離れず長時間四苦八苦している私に、「栓抜きで」と栓抜きを渡され、「先生なのに知らないの?」と言われた。やってみると、あっという間に離れたことが今も忘れられない。

教師であっても、先輩が長年に渡って身につけた業や経験から学ぶことが多い。また、同僚からも謙虚に学ぶ姿勢は大切である。そして、目の前の子どもたちにどのような教育を行うのか、まず、一人ひとりをきちんと見極める力量と、現在どのような教育が望まれているのかの声をきちんとつかみ、どんな特色のある学校づくりをするのか教職員全員が知恵を出しあって協働体制で進めなければならない。

この1ヶ月間の体験でうれしかったことがいくつもある。また、お客様へ忘れ物を宅急便で送る時に、ハート型に切り抜いた色上質紙にちょっとコメントを添えてみた。届いたという電話とともにメッセージについての感謝の言葉をいただいた。また、「是非、また来るね。」と言って、バスから手を振ってくださった方々など、すてきな出会いがたくさんあった。

IV 今後の課題

この1ヶ月の研修で学んだことは、現在の教育現場に通じることばかりであった。特色ある学校づくりとその実現のため、教師集団の協働体制とプロの教師として個々の資質向上のための情報収集をおこたらないこと、また、個への対応では、一人ひとりの状況把握や気配り、心配りを考えることである

そして、

- ・部分ではなく全体を見る目（自分のことだけでなく学校全体を見て行動）
 - ・現象ではなく本質を見る目（原因はどこにあるのか一人ひとりをよく観察）
 - ・現在ではなく先を見る目（教育現場では何が求められ、将来どんな方向に進むのか）
- ということを常に考えながら、努力していきたい。

「お客さんに、給料を頂いているのだから」というサービス課の方の一言のように、当たり前ながら、給料を頂いて教師の仕事をしていることを肝に命じて、日々の教育活動を行っていかなければならない。

最後になりましたが、今回の貴重な研修機会を与えて下さった石川県教育委員会、羽咋市教育委員会、邑知小の学校長はじめ教職員の皆様に感謝致します。そして、この1ヶ月間、わからないことばかりで、質問ばかりしていた私に自分の業務をこなしながら、快く教えて、声をかけて下さった「いこいの村」の皆様には感謝致します。