

研修機関	株式会社 加賀屋
研修期間	平成17年10月1日～11月30日
所属・氏名	七尾市立東湊小学校 田中 利弘

I 研修目的

- ・学校現場とは異なる業務に携わり、様々な方との出会いを通して自己の視野を広げ、教員としての資質向上を図る。
- ・接客業務を通じて、サービスとは何かを追求し、おもてなしの心を学ぶ。
- ・企業の信頼性を高める為の経営理念や企業努力を知り、今後の学校現場での指導に生かす。

II 研修内容

1 フロント業務

- ①お客様のお出迎えとお見送り
- ②駅やバスターミナルへの送迎
- ③お客様の車の移動
- ④お客様の荷物の搬入と搬出
- ⑤館内の案内と客室案内
- ⑥能登観光の案内と地図・パンフレット配布
- ⑦簡易ベッドの部屋への搬入
- ⑧ロビー前の清掃とサービス品の補充
- ⑨受付机と椅子の設置と撤収
- ⑩お客様に応じて玄関前の国旗の交換
- ⑪姉妹店「あへの風」への送迎と備品運搬
- ⑫お客様へのカメラ撮影
- ⑬忘れ物、落とし物の帳簿への記入
- ⑭能登空港にて台湾の方へのお出迎えとお見送り
- ⑮歓迎看板の作製・点検

2 宴会業務

- ①宴会場の御席看板の設置
- ②宴会場の席数の確認と上座の確認
- ③バトンの確認と設置
- ④カラオケと有線放送の確認
- ⑤ワイアレスマイク、カラオケリモコンの電池交換
- ⑥酒燗器とお銚子の洗浄
- ⑦宴会場ごとの飲料伝票の設置と記入
- ⑧冷蔵庫から宴会場への飲料の搬出
- ⑨別注文品の電話連絡
- ⑩料理・飲料の配膳と下膳
- ⑪緞帳の開け閉め宴会
- ⑫宴会アトラクションの照明調節

III 研修成果

～はじめに～

能登観光の拠点和倉温泉は、北陸で唯一の海の温泉として県内はもとより、広く全国の皆様に評価されている。その和倉温泉の老舗中の老舗が「加賀屋」である。

現に「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」で連続25年日本一を記録する和風旅館である。25年間、お客様から日本一の評価を頂いている加賀屋。

そのサービスとはどういうものなのだろうか。研修目的の一つであるサービスについて是非学んでみたいと目的意識をはっきりもって臨もうと意気込んでいった。

しかし、実際に慣れない環境の中に身を置くと、まったく無力の自分を感じた。フロント業務では、チェックアウトの精算時にロビー前は人で大混雑。慣れない仕事で何をしたらいいのか戸惑ったり、「いらっしやいませ」「ありがとうございます」の言葉。お客様のお荷物を「お持ちします」というタイミング。そんな中、社員から、「遠慮せず積極的に声かけをしてください」というアドバイスを頂き、少し落ち着いたのを覚えている。

また、加賀屋の館内はとても広く大きく4つの館棟（雪月花・渚亭・能登客殿・本陣）に分かれ、宴会場、客室の部屋番号も分かれている。社員の方に付きながらの研修がスタートし、「ここは、メインパントリーです」「ここは用度です。これからたくさん来ますよ」初めて聞く事ばかり。そして、収容人数も最大で約1400人、宴会場も約40あり、とにかく広い。どこのエレベーターを使えば、その宴会場に行けるのか。歩いて回っていても、自分が今どこを歩いているのか迷子になりそうである。

ここで働く以上、どこにどの施設があるのかを覚えなければならない。不安であったのを覚えている。

①笑顔で気働き

加賀屋のモットーは「笑顔で気働き」である。旅館業にとっては、サービスが至上命題である。常にお客様の立場に立って、思いやりの心で接遇する事が大切であることを痛感した。毎日たくさんの観光バスやタクシー、個人の車でお客様が到着される。

社員の方は機敏に動き、正面玄関前ではそろって「お疲れ様でございました」「いらっしやいませ」と笑顔で挨拶をする。また、雨の日はお客様がぬれないように自分がぬれても傘を差し出す。すべてお客様第一なのである。実際の接客業務の場面でもお客様からたくさんの要望が出てくる。「荷物をあずかって」「少し時間があるけど、どこか見るところある」「金沢までどうして行ったらいい」「能登空港まで行きたいんだけど」等々。加賀屋では、要望に丁寧に応えている。フロントには、たくさんの観光パンフレットや地図が用意されていて、社員の方は機敏に対応し説明をされる。電車の時間などインターネットで検索し最短の案内をされる。

「笑顔で気働き」は、私達教員にとっても十分に当てはまる。子ども達の前では、笑顔を絶やさないことで、この先生ならという安心感を与えられるだろう。そして、子ども達の話をしっかり聴いて、その願いや要望を叶えられるよう指導をすることである。

②プロ意識

加賀屋におけるサービスとは、プロとして訓練された社員が、給料を頂いてお客様のために正確にお役にたつて、お客様から感激と満足感を引き出すこと、と教えていただいた。

研修中に「加賀屋のこころ」と題して会長の講演会に出席させていただく機会を得た。その中で、「プロとアマチュアの違いは何か」という話があった。スポーツでたとえると、アマチュアは優勝しなくてもプロセスが大切。プロは結果がすべて。優勝しないとだめなんだという内容だった。

つまり、加賀屋の社員はプロでなければならないということである。失敗は許されない。厳しい言い方であるがそうなのである。それが、日本一の旅館であるという評価を支えてきていると感じた。毎日、社員は本日の予約状況・部屋割り・注意書の確認を怠らない。最新版の情報を常に自分で把握しているのである。バスの到着時間、出発時間、個人で別送りの方、切符の手配、宴会場のセッティング、車いすの用意等々。フロント課は、その最前線の課であり、その意識が非常に高かった。

私達教員も教育のプロでなければならない。勉強を教えるプロであるべきだ。この教材をこんな子供たちだから、このようにして教えようという見通しを持ち教えるべきである。分かった、出来た、という喜び達成感を持たせ、失敗してもまたやってみよう、という意欲がもてる指導をプロとして取り組まなければいけない。

③正確性とホスピタリティ

加賀屋のサービスの本質は、正確性とホスピタリティがあげられる。支配人からこんな話を伺いました。「サービスというのは、生産と消費が一緒なんだよ」「お客様が望まれることを、今やってあげないと」この話の中で、すぐやること、スピードが大切だということを教えていただきました。お客様の立場に立つことを忘れてしまって、ついつい自分の立場で判断してしまいがちである。

しかし、お客様の立場に立った思いやりの心をもたないといけないのである。宿泊されるお客様の中には、長寿の祝いをご家族でされる方や誕生日を迎えられる方もいる。

そのような場合、サービスとして宴会場にてアトラクションやお祝いの気持ちを表す場面をたびたび目にした。思いもよらないサービスで感動しました、という声につながるのである。つまり、お客様に感激を与えることになる。

これも、お客様の立場に立ってご家族の立場に立って物事を考えるホスピタリティである。また、正確性とは、お客様が望まれることを確実に実行することである。毎日のフロントの仕事の中にフロント業務日報というのがある。この業務日報には、お客様が望まれたことを事細かくのせている。荷物のバケツダウンが何時、バス積みの品物、添乗員さんの迎え時間、足の都合が悪い方のためにテーブル・椅子の用意等々。フロントでは、これらの情報を確実に業務日報に記入し、確実に行われたかをチェックするシステムになっている。正確に望まれることを実行することで企業の信用・信頼・評価となって返ってくるのである。

学校現場における正確性とホスピタリティは、子どもたちを良く理解してあげて学習の基礎基本をしっかりと身につけさせてあげることではないだろうか。

④協働体制

毎日、フロント前で客室係を集めたミーティングを行っている。フロントの係、パブリックの係など、お客様へのサービスは、社員や客室係で満足していただけるよう全スタッフで努力している。旅館では、特にチェックイン、チェックアウトの時間帯は目の回る忙しさである。観光バスの入り込み時間帯が重なり、2台、3台と立て続けに到着する場合もある。

当然、お客様を館内に案内するためには人手がいる。また、団体以外にも個人の車を移動するのも協働体制がしっかりとされていた。観光バス到着のピークは、フロントも打ち合わせ等で手薄になるため、事務所の方も荷物を客室まで運んで下さったり、パブリックの方も料理付けの手伝いをするなど、人手のたくさんいる場面ではよく見られた。フロント課の業務にも協働体制がとれていた。バンケットのシフトでは、チームとしての意識が高く、車の移動がたくさんある場合はみんなで協力したり、会議場のセッティングでは、一人ひとりが何をしたらいいのかを把握していて、スムーズに仕事をこなす姿も見られた。昼のミーティングでも、主任を中心に受け入れ態勢のチェックをかけるなどフロント全体の協働体制があつてこそ、たくさんのお客様を気持ちよく迎え入れられるのである。

⑤クレームゼロを目指す

加賀屋では、「クレームへの対応」を丁寧に行っている。お客様の価値観も多様化しており、サービスの内容や正確性を欠いたりした場合に起こるものである。そして、クレームへの対応は、その企業の理念と誠意が試される場であり、私達の勤務する学校現場でもその重要性は同様である。

クレームを単なる「苦情」として受け止めるのではなく、誠意を持って対応し、或いは謙虚に受け止めていく姿勢が必要であろう。加賀屋では、宿泊されたお客様に対してアンケートを採っている。旅館では、お客様の声が一番大切である。宿泊されて、施設・サービス・料理などについて率直な声を大切にしているのである。研修中に一度「アンケート対策会議」に参加させていただいた。毎月行われているものである。ここでは、それぞれの部署について先月と比較してサービスがどうなのかをチェックする。アンケートに寄せられたクレームについての確認と担当部署の責任者が、改善策を提案する場となっている。社長も出席し、経営理念の徹底を述べられていた。予防と是正に心がけお客様からのクレームがなくなるよう、継続的改善を行うことが大切なのである。

加賀屋は、その点で企業努力を積み重ねてきているし、改善を図っている。また、年3回のクレームゼロ大会の実施などクレームの管理をしっかりとされていた。学校現場でも今後、外部評価の声を聞きながら努力していくべきだろう。

⑥時代を読む

加賀屋は、1998年2月6日に、日本のホテル・旅館業界初のISO9000Sの取得をしている。これは、サービスに対する品質保証であり企業努力の証明でもある。訪れるお客様には旅館を選ぶ際の目安となるものである。

また、近年は外国からのお客様も増えている。研修期間中、特に台湾からのお客様が

目立った。社員の方に伺うと、10年くらい前から少しずつ台湾のお客様が増えてきているとのことであった。そして、台湾では加賀屋は日本最高の旅館として評価されており、「一度は行きたい旅館」として夢物語にもなっているようだ。

能登空港の開港をチャンスに、確実に台湾人の誘客をしているのである。折しも石川県がまとめた今年度上半期の兼六園への台湾人入場者数が4万人を越え、米国の約1.2倍、中国の約3.3倍に相当するようだ。北陸への海外客誘致では、まず台湾の観光客に照準を当てなければならない。加賀屋は、時代を読み誘客に成功し台湾人にも評価されるサービスを提供してきたのである。

現在、能登空港には週2便台湾からのチャーター便が飛んでいる。研修中に2度、能登空港へお客様の受け入れとお見送りに行かせていただいた。女将さんも毎回必ず行く聞き、びっくりした。到着ロビーでは受け入れの準備、そして出発デッキでは手を振ってお見送り。台湾の方も日本語が少ししゃべれる方もいて、荷物などお持ちすると「サービスいいね」と言ってくださったり、お見送りで「また来るね」と片言の日本語で話される姿を見て、心が通じたみたいでうれしかったのを覚えている。

⑦全体を通して

企業は、コストを削減し効率化を図り、利益を追求する。これは、厳然として揺るがぬ事実であるし、企業はそのために目標を設定し営業努力をしてきている。それは、すべて結果で判断され、数字だけがその結果を物語るシビアな世界である。

しかし、今回の研修を通して企業の基本的な考え方は、「利益第一主義」ではなく、「お客様第一主義」である事を学んだ。簡単に言うと、「利益のためにお客様がいるのではなく、お客様に来ていただいてこそ利益がある」ということである。

フロント課に配属されての研修内容は多種に渡った。また、「先生、一番忙しいときに来たね」と言われたように10月、11月は団体客のシーズンであり、旅館の賑わいを直接体験できたことは、貴重なものであった。

勤務のシフトも細かく分かれ、早朝の出勤や昼からの勤務もあった。また土曜、日曜、祝日は旅館も忙しく勤務となり、学校と違い平日の休みが多くなり、曜日の感覚もなくなるほどであった。民間企業を体験し、世の中を見る目の幅も広がったと思う。研修当初は、慣れない仕事で戸惑いもあり上手くいかなかった。仕事の内容も理解し慣れてくると、社員や客室係ともコミュニケーションがとれ、社員から「様になってきたね」と褒められるとうれしいものだと感じたし、やろうという気持ちにもつながっていった。

やはり、子どもたちに対してもコミュニケーションを積極的にとり、頑張っているところを認めてあげる大切さを感じた。

IV 今後の課題

今回の研修を終えて、加賀屋が25年連続「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」で総合第一位を獲得している一端を学ばせていただいた。お客様一人ひとりに感激と満足していただくためにサービスをする。ゴミもなく清潔な館内。笑顔で迎え入れる。要望があれば承る。

このことを学校現場に置き換えると、子どもが登校する前に学習環境を整え、笑顔で子どもを迎える。子ども達に対するサービスは、分かりやすい授業を提供し、その結果「出来た」「分かった」と児童が満足し、「また勉強しよう」ということにつながっていく。今までの自分自身を振り返って見なければならない。

サービス業では、クレームを出さないために、息つく暇もない。副支配人からは、心構えとして「鷹の目と犬の嗅覚が大切だよ」という話を伺いました。鷹の目は、高いところから全体をとらえ、犬の鼻のように細かいところまでチェックするということである。これは、クラス子ども達を全体として指導すると共に、一人ひとりに応じたきめ細かい指導をしないとイケないこととよく似ていると思う。

旅館業という企業の役割は、明日への活力注入業だと教えていただいた。学校現場と共通する点は、大げさな言い方になるかもしれないが、子どもたちが夢を持ち（要望）それが実現出来るように、支援していくこと（サービス）ではないだろうか。

最後になりましたが、加賀屋の社員の皆様には大変お忙しい時期ではありましたが、温かく受け入れて下さり、親切に御指導していただき、本当にありがとうございました。

有意義な研修機会を与えて下さった石川県教育委員会、七尾市教育委員会、学校長はじめ教職員の皆様に感謝申し上げ、研修のまとめとさせていただきます。

