

研修機関	株式会社 浅田屋 金沢国際ホテル
研修期間	平成17年11月14日～12月13日
所属・氏名	石川県立小松商業高等学校 荒木 徹

## 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、教育観や指導観を見つめ直し、教師としての資質向上を図る。
- ・接客業務を通じて、いろいろな礼儀・マナー等を学び、これからの商業教育の指導に活かす。

## II 研修内容

宴会サービス部に配属され、各種宴会などの接客業務を担当した。

### 1 各種宴会

#### ①宴会場の準備

- ・テーブル、椅子の配置およびクロス掛け
- ・フォーク、ナイフ、グラス、箸、ナプキン等卓上備品のセッティング及び宴会に必要なグラス（ワイン・シャンパン）チェック
- ・清掃

#### ②宴会場内での接客（サービス）

- ・料理、ドリンクのサービス
- ・バーカウンターでのドリンクサービス
- ・お出迎え

#### ③婚礼でのサービス

- ・お出迎え
- ・シャンパン注ぎ
- ・引き出物準備、配布
- ・扉の開閉、スポットライトの調節

### 2 ケータリング（出張サービス）

- ・専門学校アリス国際学園介護福祉学科実習棟竣工記念披露での接客
- ・北陸学院短期大学でのクリスマス祝会での接客

## III 研修成果

### 1 研修当初

研修初日に宴会サービス部の課長にホテルの案内をしていただいた時、設備・用具の多さに驚いた。メモをとりながら説明を受けたが、覚えることがたくさんありすぎてこれから本当にやっていけるのかと不安になった。

2日目から、社員の方々にいろいろと教えていただきながら業務をこなしていったが、何も知識のない自分にとって周囲の方々にご迷惑をかけてはいけないという思いが強く、精神的にとつらいつらいつらスタートであった。しかし、4、5日と過ぎていくうちに、社員の方々がにこやかに話しかけてくれたことによって、何か心の中にあったものがとれ、それ以降わからないことがあれば社員の方々に聞く、または次の指示を仰ぐようになれた。

## 2 仕事に対する姿勢・意識の高さ

ホテルでは、1日に何件もの会合や宴会が行われることが多く、常に会場設営の準備をしておくことがとても大事になってくる。宴会をスムーズに、失敗することなく運営するためには、時間及び空きスペースの使い方に工夫が必要になってくる。その中で社員の方々の適切な指示やチームワーク・連携が、一緒に仕事をしてみるととても素晴らしかった。このことは、学校現場でもとても大事なことだと痛感した。限られた時間や限られた空間の中で先を見通した指示をすることは、どんな仕事をする上でも必要なことであると感じた。そこに社員の姿勢の高さ、プロ意識というものを痛切に感じ、とても良い体験になった。

## 3 接客を通して

お客様に快く宴会をして頂くためには、やはり社員の接客サービスが不可欠である。お客様に感謝し、謙虚な態度でサービスを行う。この言葉は、どのフロアー（バックヤード）にも掲示されていた。私も、この言葉を常に心にとめながら生徒とふれあっているつもりだが、この企業研修で改めて再確認ができたと感じた。

料理の出し方・下げ方、トレイの持ち方、宴会が行われる直前の最終ミーティング（服装・爪・接客6大用語）。宴会が始まれば、真心をこめた笑顔、挨拶、常にお客様を優先させた心配り、目配りを大切にサービスを提供する。このサービスを求めてお客様は、気持ちよくお金を支払っている。われわれの授業も同じことだなと感じた。生徒に分かるように授業を行うことはもちろんであるが、これから実社会に踏み出す生徒に教科書では教えることのできない社会性を身につけさせるため、生徒一人ひとりを思いどんな声かけをしてあげるのか、ということと同じであるように感じた。

## IV 今後の課題

この研修を通して、様々な業務に新鮮な気持ちで取り組むことができた。とても良い経験となり、私自身の見聞も確実に広がったように感じた。ホテル業であれ、教師であれ、人とふれあう仕事をする者は相手を最優先して考える。全体を見渡し、どんな場面でも的確に判断して、ベストな指示を出し行動する、またそのために先を見通す能力を身につける必要性を感じた。

社員の方に「大体できました」と返事を返した時、「それでは困る」と言われたことがあった。それは教えていただいたプロの方に失礼な言葉であったと感じるとともに、教育現場でも同じことがいえると思った。授業の際、「大体……」では生徒の本当の理解を得ていないと同様のことだと感じた。われわれには、生徒に真の「できた喜び」を与えることが求められている。今回の研修で学んだことをこれからの教育現場で活かし取り組んでいくことが今後の課題であると感じた。

最後になりましたが、この1ヶ月間指導してくださった金沢国際ホテルの方々には心より感謝申し上げます。また、このような研修の機会を与えてくださった教育委員会、学校長をはじめ教職員の皆様に感謝いたします。本当にありがとうございました。