

研修機関	株式会社 金沢全日空ホテル
研修期間	平成17年10月 3日～10月28日
所属・氏名	石川県立金沢桜丘高等学校 岩鍛治 力

I 研修目的

- ・接客業務を通して、サービス業の原点を学ぶ。
- ・顧客の信頼・満足を得るための企業経営や努力を学ぶ。
- ・人材育成のための取り組みや企業努力について学ぶ。

II 研修内容

最初の2週間はロビーサービスを、3週目は宴会サービス、4週目は宴会販売を担当した。

1 オリエンテーション（10月3日）

- ①「金沢全日空ホテル」の概要・案内（組織概要、施設・設備概要、その他）
- ②研修日程、業務内容の確認
- ③接客の基本と心構えについて
 - ・ビデオ視聴：感動プログラム『接遇6S』

2 ロビーサービス（10月3日～10月15日）

- ① 玄関サービス
 - ・玄関でのお出迎え・案内・お見送り、荷物の管理（クローク業務）
- ②客室サービス
 - ・客室への案内 客室へのサービス（コンシェルジュ（ご用聞き）、客室の脱臭など）

3 宴会サービス（10月18日～10月22日）

- ①会場準備
 - ・机、椅子の配置及びクロス掛け
 - ・フォーク、ナイフ、ナプキンなどの卓上備品、皿、グラス等のセッティング
 - ・水・お茶・コーヒー等飲み物の準備
- ②会場内での接客サービス
 - ・料理、飲み物のサービス
 - ・バーカウンターでの各種ドリンク類のサービス
 - ・不要になった皿、グラス等の片づけ

4 宴会販売（10月24日～10月28日）

- ①営業活動の同行
 - ・金融機関、鉄鋼・機械関連企業、製薬会社、金沢大学への営業活動
 - ・他ホテルの宴席調査（他のホテルが行っている宴席を毎日調査している）
- ②宴会サービスのヘルプ
 - ・謝恩会（卒業パーティー）の相談会
 - ・ケータリング（出張宴会）のヘルプ

Ⅲ 研修成果

1 研修当初

金沢全日空ホテル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知っているつもりであったが、初日に館内を案内していただいたとき、設備・用具の多さに圧倒されてしまった。その多くはわからないものばかりで、不安がよぎった。また、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、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。ホテル業に関しては、知識も経験も全くない自分にとっては、精神的にも肉体的にも不安なスタートであった。しかし、どこの部署でも、「気楽に、ゆっくりと、できそうなことをやってください」とアドバイスを受け、そのおかげで肩の力が抜け、職員の行動を少しでも吸収しようという意欲につながっていった。

2 ロビーサービスでの研修から

ベルサービスとして配属された。出勤時間は交替制勤務のため、朝の7時に出社したり、遅い日は昼の13時の出社などまちまちであった。職員と同じ制服を貸与されたため、初々しい気分になって業務に臨んだ。研修当初、ベルマネージャーよりホテルマンとしての接客用語・立ち振る舞いなどについて説明を受けた。当初は、1日7時間立ち続けることの大変さや、接客7大用語である「少々お待ちくださいませ」、「お待たせしました」、「申し訳ございません」等、日頃使い慣れない言葉を気持ちを込めて相手に伝えることの難しさを痛感した。しかし、お客様が館内に来られたときに、「いらっしゃいませ」と笑顔で声をかけることは、「よくお越しいただきました。ありがとうございます。どうぞゆっくりお過ごし下さい。」という気持ちを込めて、お客様の存在を最大限に認めるという作業であるように感じた。また、自分の存在を認められる、そしてそこから得られる温かみや満足感を得る瞬間であった。

さらに、お客様から館内の施設やホテル周辺の施設、「金沢の観光名所はどこですか？」などと尋ねられたとき、すぐに答えることができず、お客様を待たせることが多かった。お客様から見れば、研修生も社員も同じであるので、それからは、ホテル案内、周辺施設、金沢の観光ガイドを読み、概略や交通手段はお客様に説明できるように努力した。説明する際、どれだけわかりやすい言葉で説明すればよいか、何を望んでいるのかを敏感に感じとって、その要望にどうお答えしていくのかを、お客様の立場になって考えていくことが、ホテルとしてお客様に満足を提供できる『サービスの原点』であると思った。

3 宴会サービスでの研修から

ロビーサービスと同様、出勤時間もまちまちであったが、制服も替わり、新たな気持ちで業務に臨んだ。全日空ホテルには、大中小の宴会場が8つあり、集会・宴会の用途に合わせて間仕切りするなど、効率よく利用している。テーブルをいくつか組み合わせてクロスを掛けると幾通りもの形態ができ、最大人員1200名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、50名くらいの集会でも自然な形で利用されていた。とくに、テーブル・椅子の配置、クロス掛け、コップ・コースターの配置には精密機械が施したような正確さが見られ、個々人の職員がマニュアル化された作業を機械のごとくこなしていく姿を見て、その作業のスピーディーさに驚かされた。それからは、自分ができることを精一杯していくよう努力した。

また、トレイの持ち方、料理の出し方・下げ方など基本的なことと併せて、失敗しないためにも声を掛けてサービスすることを教わった。何回かサービスするうちにゆとりをもって、お客様に声掛けできるようになり、お客様からの「ありがとうございます」という言葉が何よりの励みになった。この研修に入るにあたり、「段取り9割、本番1割」という言葉を教

えていただいた。けっして、本番に手を抜くというのではなく、それ以上に入念な準備が必要であるということである。週末など多いときには、婚礼が7件行われるなど、大なり小なり1日に何件もの会合が行われており、これらを失敗することなくこなしていくためには、事前に入念な準備をしておかなければならない。限られた時間で確実にを行うためには時間の使い方に工夫が必要になってくる。各会場で一つの会合が行われる場合、「会場準備(チェック)→サービス→会場片づけ→次の会場準備」までが一括りの仕事になる。つまり、次の会場を使う形にして仕事を終える、というのがポイントになってくる。また、卓上等の備品等は時間に余裕があるときに集めておくことも大切である。さらに、これらの作業は、手配書(各会場でどのような会合が行われ、どのような形式で行われるのかを示したもの)に従って行われるため、この手配書を正確に読み取り、効率よく作業を進める力が必要であると感じた。

4 宴会販売での研修から

宴会販売部は、宴会(宿泊)予約、宴会販売(営業活動)、宴会マーケティング(宣伝・広告)の3部署に分けられる。毎朝、必ず朝礼が行われ、当日の宴席状況、注意事項などの確認がなされている。また、部長が観光業界に必要な心構えや、具体的な数値を示しての経営状況や観光業界の情勢などを説明されていた。朝礼の最後には、従業員の代表が音頭をとって接客の心構えを全員で暗唱することで、就労態度の高揚を図っていた。

営業活動では、金融機関、鉄鋼・機械機器、医療関係、教育機関など、各営業担当者が配置されており、「セールスは午前が勝負、スタートダッシュ9時半までに」の標語のごとく、朝礼が済むやいなや、全ての担当者が営業先に向かっていった。研修中は、定期的な顧客へのあいさつ回りの中で、利益を追求することも当然ながら、「人と人とのつながりの中で、相手に満足を与え、自社を助けてもらう」といった道徳的な価値観が営業活動の原点であることを感じた。また、「受書」と呼ばれる書類によって依頼を受け、各部署には、これに基づいて「手配書」が作成されていた。依頼されたことを間違いなく行ってこそ、会社の信用が築かれるものである。宴会販売部では顧客管理を行っており、関係部署への連絡調整が行われていた。

5 社内教育について

企業研修の一環として、ホテルへの研修を行う企業が多く見られる。ここには、『サービスの原点』を身につけさせる何らかのシステムがあるはずである。金沢全日空ホテルが行っている社内教育について挙げてみたい。

①『接遇6S』の実践

『接遇6S』とは、SMILE(魅力あふれる笑顔)・SMART(身だしなみ・振る舞い)・SPEEDY(速やかな対応)・SINCERITY(心配りを感じる対応)・STUDY(豊富な情報・話題提供)・SPECIALITY(プロ意識を感じさせる対応)の6つの「S」のことで、お客様に満足させることはもちろん、さらには感動していただくという高品質なサービスを提供するためのプログラムである。正社員はもちろん、非正社員も『接遇6S』カードを常に携帯し、全員があらゆる場面で実践することで、サービスの徹底を図るとともに、各部署での『サービスの原点』として浸透されていた。

②品質向上委員会による提言

各部署には、さまざまな標語が掲示されていたが、ホテル全体としてのサービス向上体制として、品質向上委員会という組織が設置されている。提言として、月ごとのテーマが設定され、サービスの再認識を従業員全員が実践していた。なお、10月のテーマは電話の応対であり、お客様とはもちろん、従業員同士の会話の中にも暖かみのある応対が行われており、今後、心がけていこうと感じた。

IV 今後の課題

がむしやらにこなした序盤、だんだん仕事に慣れてきて、この職場で働いている意義を見いだそうとした中盤、次第にその意義を見だし、改めて新鮮な気持ちで教師という仕事を見つめ直した終盤、このように長いようで短かった1ヶ月間の研修は、多くの貴重な体験をさせていただくとともに、大変意義のあるものだった。特に、サービス業という職種において、従業員の方が常にサービスの向上を目指し、日夜努力していることを知ることができた。また、各自が自分の仕事に精一杯取り組む姿にさすがしさを覚えた。

このサービスの精神こそが教育の現場で求められているものではないだろうか。教師一人一人が仕事に責任を持ち、学校をさらにより良い環境へと導く努力を怠らず、毎日の授業にも授業研究に十分な時間をかけ、わかりやすい、より生徒の興味を引きつける授業を模索する姿勢を忘れないようにしたい。生徒一人一人の存在を認め、尊重することの大切さを忘れないでいたい。自分の存在が認められたときに受ける温かみや満足感は、生徒を励まし、やる気を出させ、未来のエネルギーとなるに違いない。そして、それらはすべて、ささやかな「声かけ」から始まっているように感じた。

最後に、何事にもチャレンジすることの必要性を痛感した。今まで、なかなか教職以外の場に出ることはなかったが、実際、いろいろな体験が自分にとって大きくプラスになることに気づかされた。この研修を快く引き受けてくださった「金沢全日空ホテル」の総支配人、各部署の部長を始め、親切丁寧に指導して下さった従業員の皆様に心から感謝申し上げます。

また、このような貴重な研修機会を与えてくださった石川県教育委員会、学校長を始め、教職員の皆様に深く感謝いたします。