

研修機関	株式会社 いこいの村能登半島
研修期間	平成18年9月19日～10月18日
所属・氏名	志賀町立土田小学校 村田 浩彦

I 研修目的

- ・学校現場を離れて、異業種の業務を体験することによって、自分の教育観や指導観を見つめ直すとともに、教員として人間としての視野を広める。
- ・民間企業の組織に身を置くことにより、組織の中の一員として果たすべき役割を考える。
- ・企業研修の経験をこれからの教育活動や指導に生かす。

II 研修内容

1 日程

- 9月19日(火)オリエンテーション(概要説明、館内見学など)
- 22日(金)～26日(火)フロント業務実習
- 29日(金)～10月1日(日)館内セッティング実習
- 10月 2日(月)・3日(火)・6日(金)～8日(日)厨房実習
- 10日(火)・12日(木)渉外業務実習
- 13日(金)～18日(水)フロント業務実習

2 内容

- ①オリエンテーション(概要説明、館内見学など)
 - ・施設の概要、社是、経営指針、組織
 - ・館内見学(客室や宴会場などの種類や特徴)
 - ・業務マニュアルを使用しての業務上の各種留意事項
 - ・予約台帳、部屋割り表
 - ・研修中の勤務時間、休暇、服装、駐車場、食事
- ②フロント業務
 - ・受付(宿帳記入、ルームキー、夕食時間・飲み物の確認)
 - ・客室への案内、館内の説明(宴会会場、夕食・朝食会場、浴場など)
 - ・宴会場や会議室への案内
 - ・荷物の運搬(カバン、持ち込み飲食物、景品等)
 - ・貴重品や荷物の預かりおよび返却(貴重品用封筒の記入、金庫保管)
 - ・チェックアウト(ルームキー等の返却、会計)
 - ・宿泊客の出迎えや見送り
 - ・送迎バスの出迎えや誘導・見送り・写真撮影
 - ・入浴客やグランドゴルフ場利用客への対応
 - ・厨房、サービス課、遊園地等の他部署への連絡
 - ・周辺の施設、土産物店等への連絡
 - ・平面図作成(客室、夕食会場、朝食会場の確認)
 - ・部屋割り表の記名および掛け替え
 - ・玄関用看板や宴会場看板の記名および掛け替え

- ・玄関や受付周辺の清掃美化、各種パンフレット配置
- ・時間帯や利用客の有無に応じた館内照明の調節
- ・客室用テレビ番組表印刷 ・忘れ物の確認
- ・予約客向けの資料送付 ・景品包装

③営業業務

(館内セッティング)

- ・会場準備(食事会場、宴会場、法要会場、結婚披露宴会場、会議場)
- ・会場後片付け(残飯・食器片付け、切り返し)

(喫茶)

- ・注文の取り方
- ・ホットコーヒーやアイスコーヒーの作り方、出し方
- ・グラスや灰皿の片付け

(売店)

- ・レジ(商品の販売、包装、両替) ・商品陳列棚の整理整頓

(その他諸事務)

- ・法要のお下がりの袋詰め ・豆札の記名
- ・友の会会員向けのダイレクトメール
- ・法要案内のダイレクトメール

④厨房業務

- ・各種料理盛り付け(前菜、焼物、造り、洋皿、揚物、蒸物、デザートなど)
- ・食器準備、片付け(数の確認、食器棚への収納など)
- ・各パントリーへの運搬(料理の入った折やタジを乗せた台車で)

⑤渉外業務

- ・各種事業所訪問(事前予約の確認・打合せ、忘年会等宴会のPR、情報収集)

III 研修成果

社長の新谷邦夫様と総務部長の前出善治様より株式会社いこいの村能登半島の会社概要、経営方針について説明していただいた。

いこいの村能登半島では、社是としての①「感謝」②「愛」③「創造」の三つを掲げている。その趣旨は次の通りである。①お問い合わせのお電話から始まり、施設にお見えになるお客様全てに、まず、感謝の気持ちをもって接する。②愛とは、無心(私心のない)で相手の立場に立って行動すること。例えば、母親が自分の子どもに思う心や行動は、子どもに純真な愛情を持つてのものであり、「面倒」や「つらい」「汚い」等の気持ちを持たず、逆に喜びを持って行う。こうした気持ちで心を込めて、「目配り」「気配り」「思いやり」をもって行動する。③未来に夢を持ち、これを実現していくこと。

さらに、社是の3つの精神に基づいて、3つの「経営指針」を設定している。①相手主義(顧客主義)・・・顧客満足度の追求はもっとも大切なことである。お客様だけでなく、家族や友人知人近隣の人たちまで思いやった行動ができることである。②自己革新・・・各々が自分を創り上げ、互いに理解し合える「真の能力主義」になることが、確固たる組織を作り、それが「考働集団」となり、最高の顧客満足度を創造することができる。③社員皆経営者・・・コストをかけた分の利益(顧客満足度)は生まれるのかという感覚を持って毎日の行動をしなければならない。余計なコスト(お金、時間)を使わずに、効果の生むところに「コスト」を集中すべきである。

研修期間中、何度かお話しさせていただいた新谷社長の言葉に次のようなものがあった。

「この仕事は『できない』『わからない』と答えることはプロとして失格である。常に利用者の立場に立ち、利用者の希望にできるだけ沿うように常に努力することが重要であり、仮にその希望がかなり困難な場合であっても、その代わりにできることはないかを必ず考え、利用者に提案しなければならない。『いらっしやいませ』『ありがとうございます』は誰にでも言える。それに加えて、食事のことやお客様の体調のことなど、気遣いの言葉を添えることができるかどうかが大切なのである。」

いこいの村能登半島の職員の方々はお客様に対して皆礼儀正しい。ホテル・旅館業で当然かも知れないが、この精神が滲透しているからであろうか、爽やかな笑顔での挨拶やお礼が大変自然に口から湧き出てくるのである。

この業界では、お客様であるお年寄りに、「おじいちゃん」「おばあちゃん」と言う言葉で呼ぶことはタブーである。しかし、いこいの村能登半島では、その利用が圧倒的に多いお年寄りにあえて「おじいちゃん」「おばあちゃん」と声をかける。そうすることによってお客様にいこいの村能登半島、あるいはその職員に親近感を持ってもらうことができるという。

私も、研修に入ってからおよそ一週間後、グラウンドゴルフから帰ってきたお客様に声をかけてみた。「おじいちゃん、成績はどうでした?」「おばあちゃん、ホールインワン出ました?」と。すると、何ともうれしそうな表情をしながら、気持ちよい返事をいただくことができた。「あんまりよくなかったわ。」「ホールインワン2回出たわ。」さらに自然と次の言葉が交わされる。「明日もがんばって下さいね。」真心のこもった言葉は相手に通じるものである。

偶然にも、この研修期間中、私の勤務校で担任している6年生の児童3名が、国語科の学習でこの施設を訪問する機会があった。児童が訪問したのは日曜日で、1週間の中でも特に利用団体が多く、どの職員も大変忙しい日であったが、快く受け入れていただいたことは大変ありがたいことであった。また、児童の質問に松谷支配人自ら説明して下さる場面があった。どのような目的であったとしても、来ていただいたお客様に丁寧に対応されているその姿勢に、大変感心させられた。また、当施設の説明だけでなく、人間としてマナーを守ることの大切さなどについてもお話しさせていただいたことは、児童にとっても大変貴重な体験になったように思われた。

今回の研修では、その半分以上がフロント業務に関わるものであった。その中で感心させられたことも多かったが、その一つに情報を素早く読み取る力である。その日に利用するお客様の名前を事前にチェックしているとはいえ、それ以外にも多くの利用客や来客がある中で、玄関に入った瞬間にその力が発揮されなければならない。入ってきたお客様が、宿泊、連泊、日帰り、入浴のみ、法事など、どのような利用形態のお客様なのかを一目で判断するのである。お客様の服装や持ち物で判断することもあるようだが、施設利用の団体であったり連泊のお客様であったりと様々な条件が重なることも多い。フロント担当者は実によくお客様の名前や顔を覚えている。利用するお客様の気持ちを考えれば、自分の名前を呼んでくれたり、自分が何をしたいかをすぐに察知し対応してくれたりすることは、これ程心地よいことはないのではないと思われる。いこいの村能登半島職員の、お客様の要望にスムーズに対応する姿は流石にプロと感心させられた。

「災い転じて福となす」とはこのことであろうか。あるお客様からのクレームに対して誠意ある謝罪と対応をすることで、そのお客様が常連客になってくれたことがあるという。しかもその後、そのお客様がさらに新しいお客様を紹介してくれたというのである。クレームこそがチャンスであり、それに誠実に対応することで、新たな顧客の開拓につながるのだということであろう。

披露宴会場の準備を何回かさせていただくことがあった。その内の1件の新郎が、私の小中学校時代の同級生であったことは大変奇遇であった。婚礼担当の職員である成田さんによると、夫婦となるそのカップルにとって一生に1度の重要なイベントを感動的なものにするために、大変入念な打ち合わせと準備が必要で、特に、披露宴前日は、夜遅くまでチェックがかかることもあ

るという。(ときには徹夜のこと)

全国的に有名な和倉温泉の某老舗旅館の料理長が視察に来られた時に、いこいの村能登半島の厨房でもお手伝いをさせていただく機会に恵まれた。5日間という大変短い期間であったが、プロの調理人さんの仕事を見せていただくことができた。中谷料理長さん、高津副料理長さんのリーダーシップの元、大変手際よく作業が進められ、材料、器、盛り付けなどにも工夫がされるとともに、材料を無駄にしない、安全に注意するなどの面でも細かな配慮がされていることに大変感心させられた。また、この時期、営業と厨房の連携のもと新企画が進められていた。年末年始の忘新年会プランで、メニュー内容を女性向けに考案するなどの工夫がされていた。

研修後半に入り、営業課長の長浜さんと押水・金沢・内灘・高松などの事業所等を回らせていただけることになった。この研修で大変印象に残ったのは、長浜さんが「人と人とのつながり」を大切にしていることであった。回った事業所では、仕事の話だけでなく、相手方の近況や趣味を話題にするなどの工夫がされ、よい人間関係作りがされていると感じられた。そのほか、公民館やグランドゴルフ場も回り、利用者となるお年寄りに直に声をかける。その中の一人の婦人が、「この前いこいの村行ってきたよ。」と言いながら、「いこいの村能登半島」のロゴの入ったタオルを見せてくれたことに感動させられた。移動中の車の中では、長浜さんが先輩から教えられたという言葉遣いをはじめとする営業マンの心得を聞くことができた。その中で印象に残ったのは、館内の客室はもちろんのこと、会議室・ダイニングなどのあらゆる部屋のキャパシティ・特徴など全てを把握した上で、的確に交渉し、その場で判断し、そして契約をとる、ということであった。そこには、サービス業のプロとしての誇り、長い時間をかけて築きあげてきた人間的な信頼関係などが土台にあることを感じ取ることができた。

IV 今後の課題

今回の研修を通して、プロとしてサービス業とは何かについてのその一端に触れさせていただいたように思う。たかが1ヶ月の間に、携わることのできた仕事はごく一部であろう。その中においても、「いこいの村能登半島」の全職員の皆さんの仕事にかける強いプロ意識や熱い情熱を感じることができたように思う。

学校においても、教師のプロとしての自覚と誇りを持って仕事をしているかどうかについて考えなければならない。学校があって、そこに子どもたちがいることが当たり前になってしまっていないか。児童や保護者のことを思いやることができているだろうか。彼等の満足いくような仕事を果たしてしているのだろうか。

今回の研修で学んだことの一つに、「人と人とのつながり」の大切さがある。職員の皆さんは、実にコミュニケーションの取り方が巧みである。その人その人の特徴・性格を把握し、常に適切な言葉かけを自然に行っている。良好な人間関係の構築に力を注ぐことが、その後により影響を与えるのだということ強く感じた1ヶ月であった。

長いようで短かった1ヶ月であったが、新谷社長様をはじめとする「いこいの村能登半島」の職員の皆様には快く受け入れていただくとともに大変お世話になった。そして、研修期間中に「いこいの村能登半島」を利用してくださったお客様にも気持ち良く接していただいた。この場をお借りして心から感謝申し上げます。

最後に、このような有意義な研修の機会を与えていただいた石川県教育委員会、志賀町教育委員会、そして、土田小学校の松平校長先生はじめ教職員の皆様に深く感謝申し上げます。