

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11月1日～11月30日
所属・氏名	羽咋市立羽咋小学校 奥 健一

I 研修目的

- ・ 民間企業(接客旅館業)において実際の業務を行うことを通して、これからの社会の変化にしっかり対応できる教員としての資質を育む。
- ・ 研修経験をもとに、これまでの教育観や指導の在り方について見つめ直す。

II 研修内容

1 オリエンテーション

- ① 社是、経営指針、現在に至るまでの経緯
- ② サービスの目的と接客業の基本
- ③ 館内施設の概要、客室・宴会場の特徴
- ④ 予約からご利用いただくまでの業務内容

2 フロント業務において

① 接客

- ・ お客様のお迎えとお見送り、送迎バス等の確認とご案内
- ・ お部屋や宴会場、会議室等へのご案内
- ・ 荷物の運搬のお手伝い、預かり物・お忘れ物の保管管理
- ・ お問い合わせやご要望への対応

② ご利用いただくまでの諸準備

- ・ ルームキーの確認と回収
- ・ 部屋割り台帳からの館内利用平面図の作成
- ・ 部屋割り表の記名、豆札等の準備
- ・ 歓迎看板、利用会場看板の作成と準備
- ・ 番組表の作成

③ 円滑な協働体制

- ・ お客様や送迎バス到着時間の確認
- ・ 厨房、サービス課など他部署への連絡と確認
- ・ 客室および宴会場の準備状況の確認
- ・ 他部署との連携・協力

④ その他

- ・ 利用状況や利用内容による案内の設置や通路の確認
- ・ 友の会会員の名簿作成入力
- ・ 法要等お下がりの袋詰めと運搬
- ・ 館内施設確認
- ・ 売店、喫茶

3 厨房業務において

①盛り付け補助

- ・ツマ、わさび、その他料理に応じた物、揚げ物、蒸し物等の盛り付け

②下準備

- ・ツマ・てんぷら等の野菜の下準備
- ・前菜の仕込み、焼き物

③運搬と片付け

- ・パントリーへの運搬
- ・食器の準備と収納

4 営業業務において

① 館内セッティング

- ・利用目的に応じた各種会場の準備（椅子会場から座敷会場へ、机から円卓へ）
- ・利用状況・予約状況に応じた準備と片付け、会場切り返し
- ・明日以降の会場割り振り予定に応じた準備

② 渉外

- ・ご利用いただいたお客様へのお礼
- ・ご利用予定のお客様との打ち合わせ
- ・PRと情報収集、施設利用のお願い

III 研修成果

1 社是、経営指針より

ある日、事務所で館内平面図にお泊りのお客様のご利用案内を作成していたところ社長に「先生、ご苦労様です。このような小さなサービスの積み重ねが、お客様の満足につながるものです。」と声を掛けていただいた。また、社是の一つに「愛」という言葉があげられている。無心で相手を思い、受け入れることだと説明を受けた。

いこいの村では、一人一人のお客様のご利用目的やニーズに応じてきめ細やかな配慮がなされていた。私の知らない部分や時間にも、それぞれ部署の方々が「小さなサービス」を積み上げていたことと思う。また、別の日に社長から「うちは、今日売れ残った品物（客室・施設のこと）は、明日に売ることが出来ないのですよ。」と教えていただいた。ご利用いただいた時に十分に満足していただくことが、次回のご利用につながるのと同時に、お客様がお客様を連れてきていただけることにつながるからである。自分にとっては連続した一日であっても、お客様からすれば、目的のある特別な一日であり、その特別な一日を満足していただくことへの配慮と心構えを教えていただいた。お客様のほとんどが「〇〇さん、いらっしゃる？」と職員の方を尋ねられる。一人一人の心配りが相手に伝わっていることを実感した。

2 教える側から教わる側へ

研修に入る前に、「実務を通してそこから何かを学んでいただければ幸いです。」と総務部長がおっしゃった。何もかもが初めての経験であり、お客様に失礼のないよう、職員の方の迷惑や足手まといにならないようにと思い研修に臨んだ。初めてのことは耳に入りやすく、言われたことでも確認したり見本を見せてもらったりして仕事をさせていただいた。それでもよく間違えた。

一方、職員の方は、自分の仕事を進めながら、私に仕事内容や心構えを指導してくれた。お客様だけでなく、私にまでも心を配り仕事についての的確な指示を出していた。「先生、ありがとう。助かったわ。」「今日は忙しかったから、お疲れでしょう。」私の何倍もの仕事をし、気を配っている職員の方々に、ねぎらいの言葉をかけられて、くすぐっ

たい気持ちになった。でも、正直に、うれしかった。また、失敗しても「今度は、～のようにして下さい。」と、再び仕事を任せていただいた。

「次は、しっかりとやり遂げよう。」「他にできることは、ありませんか」という気持ちや言葉が自然と芽生えたように感じた。

3 職員の方々から学んだこと

厨房業務で、器を並べることを任された。手前に器の正面が向くように並べる仕事である。一つ一つ模様を確かめながら並べていたところ、料理長が「器の裏を見るとわかりますよ。」と声を掛けて下さった。感心しながら仕事を続けたが、ふと、不思議に思った。少し前まで、向こうで後ろ向きに仕事をされていたはずの料理長が、今は私のすぐ横にいるのである。どうして困っていたのがわかったのだろうか。厨房では、これといった打ち合わせしているわけでもないが、気がつくとも皿が運ばれ、次々と料理が盛り付けられる。職人の方々には、各々の仕事に取り組みながら、常に全体の流れを汲んでいるのだ。

昼食は、従業員食堂でいただいた。ある部長とご一緒した時のことである。おいしくいただき、ふと、お茶を飲もうと思った瞬間、お茶のポットが私のほうに向けられた。あまりにもタイミングが良いので、お礼を言うのも少し遅れた。

目標に向けて、ある視点からのとらえ方だけにとどまらず、全体を見ることにより、物事の本質を押さえた取り組みになると感じた。また、常に周囲の流れを感じ、気を配ることのできる人間でありたいと思った。

IV 今後の課題

1ヵ月間の研修で、私が経験した業務内容は、ほんの一部である。しかし、研修を終え、教員として多くのことを考えさせられ、また、気づかせていただいた1ヵ月間であった。今後の課題や大切にしていきたいことは以下の点である。

- ・研修中の身であっても、お客様にとっては、私も「いこいの村」の職員の一員である。学校現場においても、保護者や来校者、児童にとって私は「羽咋小学校」の職員の一員であることを改めて気づかされた。学年や学級にとらわれず、一人一人の児童について、互いに教職員が共通理解し、同じ目的に向かって協働することにさらに心がけたい。
- ・相手を信用し、的確な支援や指導を行うとともに、適切な評価やアドバイスを行うことは、教わる側の意欲の向上につながる。指導と評価の一体化は必要不可欠であることを強く感じた。
- ・社会人として、労働の見返りとして報酬を受け取ることは当然ではある。しかし、そこに社会的貢献や人的つながりが無いものは、将来的な発展は望めない。

教員として、社会や地域が望んでいること、また、保護者や一人一人の児童が求めていることを受けとめ、すべてに対応できないにしても出来る範囲で最大限に努力することが大切である。教育現場に対する期待に沿えるように、今後の教育活動に臨みたい。

最後になりましたが、この研修を快く引き受けて下さった「いこいの村能登半島」の社長、自分の業務を行いながら、私に指導して下さった職員の皆様に心からの感謝を申し上げたい。

また、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、そして羽咋小学校の教職員の皆様に深く感謝申し上げます。ありがとうございました。