

研修機関	株式会社 金沢全日空ホテル
研修期間	平成18年11月20日～12月19日
所属・氏名	県立金沢北陵高等学校 加藤 欣央

## I 研修目的

接待業務を通して、コミュニケーション能力の育成の仕方を学ぶ。

## II 研修内容

1ヶ月の前半は料理部門を、後半は宿泊部門を担当しました。

### 1 オリエンテーション（人材開発）：11月20日

- ①「株式会社 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接客の理念と心構えについて
  - ア. 基本的接客用語
  - イ. 間違いやすい敬語表現学習
  - ウ. 笑顔や身だしなみについて
  - エ. 立居振舞いや聞き方と話し方について
  - オ. ビデオ視聴：全日空ホテルズ「接客6S」  
(プロの接客者としてのマインドスキル・行動など)

### 2 料理部門 i 「コーヒーショップ」：11月20日～11月21日

- ①おしぼり、水のサービス
- ②料理、各種ドリンクのサービス
- ③不要になった各種食器の片付け
- ④パンの包装作業
- ⑤テーブル整備作業（砂糖・ミルクの補充作業やナプキン等のセッティング）
- ⑥ゴミ出し分別作業

### 3 料理部門 ii 「中国料理店」：11月22日～11月23日

- ①おしぼり、お茶のサービス
- ②料理、各種飲み物のサービス
- ③不要になった各種食器の片付け
- ④クロークサービス
- ⑤注文承り
- ⑥ケータリング（出張宴会）のヘルプ
- ⑦テーブル整備作業（楊枝・紙ナプキンの補充作業やフロア清掃）
- ⑧ナプキン折り、おしぼりづくり、グラス磨き
- ⑨テーブル整備作業（お箸等の食器やナプキン等のセッティング）

### 4 料理部門 iii 「宴会サービス」 11月26日～11月28日

- ①会場整備作業
  - ・ テーブル、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整備
  - ・ 皿、グラスなどのセッティング

- ・撤収作業やフロア清掃
- ・ゴミ出し分別作業
- ②会場内でのサービス
  - ・入り口でのお客様案内
  - ・各種料理の配膳サービスやお取り分け作業
  - ・各種ドリンクの補充サービス
  - ・バーカウンターでの各種ドリンク類のサービス
  - ・不要になった各種食器の片付け
  - ・音響機器や照明機器調節
  - ・クロークサービス
  - ・写真撮影補助
- ③各飲食業務代表者ミーティング

5 料理部門 iv 「日本料理店」：11月30日～12月1日

- ①おしぼり、お茶のサービス
- ②料理、各種飲み物のサービス
- ③不要になった各種食器の片付け
- ④クロークサービス
- ⑤注文承り
- ⑥エレベーターお見送りサービス
- ⑦ナプキン折り、おしぼりづくり
- ⑧テーブル整備作業（楊枝・紙ナプキンの補充作業）
- ⑨会場整備作業（フロア清掃や窓拭き）

6 料理部門 v 「洋食レストラン兼ナイトラウンジ」：12月3日～12月4日

- ①おしぼり、水のサービス
- ②料理、各種飲み物のサービス
- ③他飲食店注文商品の運搬
- ④不要になった各種食器の片付け
- ⑤クロークサービス
- ⑥注文承り
- ⑦テーブル整備作業（楊枝・砂糖・ミルクの補充作業）
- ⑧テーブル整備作業（おしぼりやペーパートレイ等のセッティング）
- ⑨会場整備作業（フロア清掃や窓拭き）

7 宿泊部門 i （客室管理）：12月6日

- ①ベッドメイキング
- ②客室整備（各種機器の不具合管理及び交換）
- ③客室清掃（カーペットや壁の汚れ落とし作業）

8 宿泊部門 ii （ロビーサービス）：12月7日～12月19日

- ①玄関サービス
  - ・玄関での出迎えや見送り（車両ドアの開閉やホテル自動ドアの開放）
  - ・ベビーカーや車椅子介助
  - ・荷物の運搬（フロントや会場まで）
  - ・バッグ預かり（外出や観光）
  - ・駐車誘導
  - ・近隣施設案内（金沢駅や観光場所までの道順）

- ・施設内誘導案内（トイレや各種施設への案内）
- ・荷物郵送サービス
- ・御用聞き（傘の貸し出しや館内の場所案内、英語での案内等）
- ・ロビーの人員整理（挙式が続く場合の親族の誘導等）

## ②客室サービス

- ・部屋までの案内（荷物運び）
- ・非常口の説明
- ・お部屋説明
- ・夕刊配達
- ・御用聞き（加湿器のセット、湿布、携帯充電器、宅急便箱、氷等のお運び等）
- ・客室の脱臭作業（脱臭・換気・最終チェック）

## III 研修成果

### 1 研修当初

おおよその業務内容を想像し分かっているつもりでしたが、実際の現場目線で見てみるとあまりの仕事の多さに大変驚きました。そして、限られた少ないスタッフで多人数を接客していることの厳しさを感じました。

特に驚いた事はお客様の目が触れる場所では余裕すら感じられる美しい立居振る舞いで格好いいホテルサービスがバックヤード（スタッフのみが使用する通路や厨房）では一人一人が機敏で、会話すら出来ない忙しさがあるということです。これは、お客様を待たせず少しでも無駄な時間を与えてはいけないという時間の心配りが随所に見受けられるということです。裏方の忙しさは、まさに戦場と言っても良いくらいでした。

これから始まる研修で、このスピードについていけるのだろうか。一気に身が引き締まりました。一人一人が責任を持ち、常にお客様優先という気を配り、自身で判断し実行しなければならない。お客様に時間を感じさせない対応が求められ、お客様の要求にはすべて応えるのが当たり前という立場の中で迅速な行動が求められる職業だと実感しました。

### 2 コーヒーショップでの研修から

比較的若い男女のスタッフで構成されており、先日まで高校生だった社員が自信を持ってお客様に対応している姿に驚きました。若い女性スタッフが多人数の料理を運び、またトレイにたくさんの食器を運んでいる事にプロ意識を感じました。ごこちなく研修していた私に、あるご婦人が「頑張ってるね」と、お声を掛けてくれた時、これがサービス業のエネルギーだと思いました。

### 3 中国料理店での研修から

主に若い女性で構成されており、厨房での注文と出来立ての料理の配膳、次のコースメニューの配膳、不要になった食器下げ等、行ったり来たりとランチ時は質問する暇無く行動しなければ邪魔になるくらい慌ただしい時間を過ごしました。

特に、中国料理ではたくさんの種類の料理やお茶が出るため、気付けばテーブルの上は料理や不要になった食器でいっぱいになります。しかし、食器をどのタイミングで下げれば良いのか。それともまだ食事中なのか。その判断が難しく料理部門ならではの感覚が必要だと感じました。それをスタッフの方々には実にスムーズで絶妙なタイミングで行動していて感心しました。

#### 4 宴会サービスでの研修から

この研修に入るにあたり、「段取り9割、本番1割」と教えていただき、完璧なまでの入念な準備がスムーズな宴席につながり、お客様が満足なさるのだという事が分かりました。

テーブル設置一つとっても下地のクロスやお客様の食事をされるクロスの折り目まで気を配り、様々な食器の位置や間隔、そしてナプキンの角度まで寸分狂わぬセッティングを短時間で完了しなければならない。まさに、秒単位でのサービスなのだと実感しました。大げさかもしれませんが、お祭りの準備をしてお祭りを運営し撤収して、またすぐ次のお祭りを準備するといった感じでした。

一つの宴席が終われば会場後片付け（撤収作業）そして、次の宴席準備と目まぐるしく時間に追われる職場だと思いました。さらに、宴席で限られたスタッフでのサービスを、1テーブル8人から10人掛けをスタッフ一人で2テーブルこなす忙しさ。お客様からの様々な要望に対して迅速に行動するのはもちろん、それ以上のもてなしをし、お客様の心に残る時間作りに徹しているプロ魂を感じました。

各役割を瞬時に判断しマネージャーの指示通り動くスタッフの方々にはフットワークの速さが要求され、そして本当に体力がいる職場だと思いました。

#### 5 日本料理店での研修から

窓越しに縮小された兼六園が見える、実に落ち着いた職場でした。和服を着こなした女性スタッフが豊かな人間性を感じられる日本人特有のサービスで、本当にお客様が心から和む時間を過ごせる空間作りが料理以外にも演出されていると感じました。琴の音色の中で、ゆったりと食事を召し上がっているお客様とのコミュニケーションにも、料理以外のさり気無いプロフェッショナルな接客の心が見られました。

#### 6 洋食レストラン兼ナイトラウンジでの研修から

ホテル最上階にあるスカイラウンジは、夜になると本当に綺麗な景色が望める職場でした。ランチ時には、人数やお客様にあったテーブルへのエスコートから始まり徹底した心配りのあるサービスを感じました。

小さな楊枝入れも無造作に入っているのではなく、風車のように美しく、会社ロゴマークをセンス良く並べるなど細やかな場所にも決して手を抜かない、お客様が「まさかこんなことまで」と感じられる期待をはるかに超えたサービスが成されていることに驚きました。また、ナイトラウンジでもお客様の心に残る魅力あふれる空間（卓上にランプを設置）をサービスしていました。

#### 7 客室管理での研修から

この研修で初めてお客様の目に触れない裏方の業務をさせて頂きました。服装は作業ができる服装。つまり、動きやすい格好で行う研修になります。ベッドメーカーキングでは、シーツの折り目位置や布団カバーの角度や膨らみ加減など普段、気付かない所までの心配りを感じました。また、見えないシーツの内折りの角度があることにも驚きました。

客室清掃では、壁の落書き消しや機器の不具合チェックなど誰も気付かない目立たない作業ですが一番大切な業務を研修できたことに喜びや誇りを感じました。一つの部屋にかなりの時間を掛け、決して手を抜かずお客様にストレスを感じさせない、この努力がホテルを支えているのだと思いました。スタッフは高齢の女性中心ですが、テキパキと業務をこなす姿に本当に敬意を払いたいです。

## 8 ロビーサービスでの研修から

これまでの研修と違いお料理や物など一切無い、身ひとつの業務になります。つまり自分自身の姿や存在が企業の一部になるということで、第一印象の大切さを感じました。大事なのお客様がどう感じるかという視点で考えなくてはなりません。

スタッフそのものが、ホテルの品質でありブランドであるため、身だしなみ・立居振舞い・聞き方や話し方には本当に難しさを感じました。

ここでは宿泊以外のお客様が来られる場所で、会議・お食事・ウェディング・パーティー・待ち合わせ・トイレの使用・観光地や場所のお問い合わせ・素通り・各種質問・料金伺い・両替・ホテル違いなど本当に色々な方が来られました。

そして、常にお客様の立場で物事を考え、お客様に育てられているという感謝の気持ちを持って接することの大切さを実感しました。

また、ちょうど冬季シーズンだった為、防寒着を着用したとはいえ雪の中をお客様が乗って来られた車両ドアの開閉作業は、大変だと感じました。数時間も外に立ちっぱなしですが、常に好感の持てる身だしなみや無駄のない立居振舞いに気を配り、温かい言葉遣いで気持ち良くお客様を受け入れる姿はプロである事を感じさせて頂きました。そして、観光に来られたお客様より「このホテルは今回はじめて使わせてもらいましたが、大変気持ちがよかったです。社員の教育がなされていて本当に良かったです。また、使わせてもらいます」と、お言葉を頂戴したとき、本当に嬉しかったです。お客様よりお礼を言われるという事がサービス業の醍醐味だと思いますし、明日への活力になると感じました。

直接お客様をもてなす仕事以外に、客室の脱臭作業があるというのを知りました。イオンを排出するかなり大きめの機械で部屋全体の空気をきれいにします。

使用済みの部屋をメーキングし、毎回毎回この機械を使って全ての使用済みの部屋の空気をクリーンにしてお客様が使用できる状態かチェックをしてはじめてお客様に提供します。たくさんある全ての部屋で、一回一回実施していることに本当に驚きました。男性でもかなりの重さですが、女性スタッフのロビーサービス担当もこの業務をこなし、多いときで四つの機器を両手を使って6階から19階までの客室を、職員用エレベーターもしくは非常階段を使って運ばなければなりません。当然毎日の作業でもある為、客室まで機器を持ち運び、そして回収し終われば別の客室といったように間接的にお客様にサービスを徹底している事は、心のみならず体力も必要だと感じました。

## 9 品質向上委員会での研修について

各料理飲食店マネージャーのミーティングであり、ホテル全体としてのサービス

向上体制としての確認（衛生管理等）やお客様の声を尊重し、「トライアル&エラー」を繰り返しながら、お客様のニーズを上回るサービスや商品を創造するための会議です。業界で勝ち抜くために各部署の取り組みや努力、スタッフへの教育と指導を徹底するためです。サービス業はお客様一人一人の対応に一切手を抜かず、真剣に取り組んでいる事が分かりました。お客様に不信感や不快感を与えないように緊張感とプロ意識を持ってスタッフ一同は働いていることを実感しました。

この会議参加を機に、人生での仕事に対する意識に変化が芽生え、大変貴重な話を聴けたことに深く感謝しました。

## 10 社内教育について

プロの接客者として身に付け、あらゆる場面でお客様に満足していただき、さらに感動につながる高品質なサービスを提供する時に実践しているのが「接客6S」。

全日空ホテルズ「接客6S」

6S	満足レベル	から	感動レベル
<b>Smile</b>	微笑み返したくなる笑顔	→	心に残る魅力溢れる笑顔
<b>Smart</b>	洗練された身だしなみ	→	優雅な気分になる対応
<b>Speedy</b>	速やかな対応	→	絶妙なタイミングと時間を感じさせない対応
<b>Sincerity</b>	心配りを感じる対応	→	期待をはるかに超えた対応
<b>Study</b>	質問への正確な対応	→	豊かな人間性を感じられる対応
<b>Specialty</b>	プロであると感じさせる姿	→	プロ意識が感じられる対応

## IV 今後の課題

現状に甘んじることなく、新しい領域のことについて何かをつかむ為に、企業の厳しさを少しは垣間見られた気がします。多種多様の人との関わり方や人とのコミュニケーションの仕方を色々なポジションから、見て聞いて体験することができ、大変貴重な1ヶ月間でした。さらに、社員ですら経験の無いホテルのほぼ全ての部署での研修を終え、多くの事を吸収した様に感じます。常に自らを磨き、人間的魅力を備え、信頼されるよう、日々工夫と努力が必要なことが改めて分かりました。毎日の営業努力の積み重ねが、お客様のため、そして自分の為、何より会社に利益となって返ってくる。この構図が社員や会社を上昇させていると分かりました。

同じ料理部門でも、その店々でもてなし方の違いなど苦労することは多々ありましたが、どの組織にもある事だと思いました。いかに柔軟に適応し先を見据えて行動してベスト以上を尽くすかが、これからの教育には必要なことだと思います。

今後は、常に生徒や保護者の立場で物事を考え、満足レベルから感動レベルになれるよう対応したいと思います。偏見を持たず、素直に広い心で、生き活きと仕事ができる人物を目指し今後の教育に生かしたいと思います。

最後に、この1ヶ月間の研修中、本当に暖かく親切にご指導くださった総支配人はじめ総務部や料理部門や宿泊部門の皆様方、研修の機会を頂きました石川県教育委員会、石川県立金沢北陵高等学校の皆様へ深く感謝を申し上げます。