

研修機関	株式会社 浅田屋 金沢国際ホテル
研修期間	平成18年10月10日～11月10日
所属・氏名	県立明和養護学校 竹川 幸男

I 研修目的

- ・民間企業での様々な業務を経験することにより、社会的視野を広げ、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。
- ・接客業務を通して、お客様を迎える厳しさや心遣いの大切さを学び、学校現場での勤務に役立てる。
- ・全く初めてのことを体験する子どもたちの立場と自分を重ね合わせ、その気持ちについて考える。

II 研修内容

宴会サービス部に配属され、各種宴会の事前準備、演出及び片づけを担当した。

1 オリエンテーション（1日目）

- ①各宴会場、宴会の流れを見学
- ②接客する際の基本的な姿勢について（トレイの持ち方、料理やドリンクの出し方等）

2 宴会サービス

①会場準備

- ・テーブル、椅子の配置及びクロス掛け、ステージのセッティング
- ・ターンテーブル、フォーク、ナイフ、グラス、ナプキン、皿等の卓上備品のセッティング及びグラスチェック
- ・ドリンクの準備、会場内の清掃

②会場内での接客サービス

- ・お客様のお出迎え
- ・料理、ドリンクのサービス、バーカウンターでの各種ドリンク類のサービス
- ・灰皿の交換、不要になった皿やグラスの片づけ
- ・引き出物の準備、配布、扉の開閉（婚礼の場合）

③会場の片づけ、次の宴会の準備

- ・皿、グラス、フォーク、ナイフ等の備品やテーブルの片づけ
- ・次の宴会のレイアウトにテーブル、卓上備品等をセッティング（①に重なる部分あり）

※各種宴会ではテーブル1，2卓を担当し、接客サービスを行った。

III 研修成果

1 はじめに

研修を始めるにあたっての打ち合わせのとき『お客様は王様である』という、とても印象的な言葉を聞いた。（「お客様は神様である」という言葉はよく耳にしていたが…。）それは、お客様はわがままである、そのわがままに答えながらもお客様に気持ちよく過ごしてい

ただくことがホテルでの仕事である、という意味を聞いて納得した。また、「**段取り7分、本番3分**」ということも聞いた。宴会サービスにおいては、段取り（準備）をそれだけ大切にしているという意味である。その2つの言葉に新鮮さを感じながらも、これからの研修を精一杯頑張ろうという気持ちになった。

2 研修当初

初日に各宴会場を案内していただいて設備や用具の多さに驚き、また実際に宴会の流れを見学して、料理を出す、皿を下げるなどの従業員の方のスムーズな動きに感心した。自分自身、学生時代に接客のアルバイトの経験はあったが、ホテルの宴会での接客は初めてであった。トレイで料理を出すという経験もなく、すべてが初めての体験で不安と緊張の毎日であったが、早く仕事を覚えようという気持ちを持って日々取り組んでいった。

従業員の方に「なかなか仕事に慣れなくて…」と不安な気持ちを話したときに、「**お客様をもてなそう、心地よく過ごしていただく、という気持ちを持ってお客様に接していれば大丈夫**」と声を掛けて下さった。それを聞いて気が楽になり、お客様に楽しく過ごしていただくという気持ちを持って接することが少しずつできるようになった。そして、不安も次第に無くなっていった。その気持ちが接客する上で何よりも大事であると感じた。また、研修2日目に「**不安であってもおどおどしない。お客様に不安を与えてしまう**」と注意されたこともあった。子どもたちに接するときであっても「教師の不安は子どもに不安を与えてしまう」それと全く同じことだと思った。

3 プロ意識、連携・協力

宴会サービスの仕事は、「宴会の事前準備（最終チェック）→接客サービス→片づけ→次の宴会のセッティング」の流れで行っている。同じ会場で宴会が日に2つ入っている場合は、特に片づけ、次の準備をスムーズに行わなければならない。また、接客サービスの途中でも時間が空けば、別の宴会場の片づけや準備の応援に行くことも頻繁にあった。この仕事は、それだけ**お互いに連携・協力できることが重要**になってくる。実際に従業員の方の連携・協力して仕事をしている姿に感心させられ、自分も指示がなくても次に何をすべきか考えながら動くように努力していった。

一度、事前準備の段階で間違ったグラスを持ってきてしまい、従業員の人から厳しく注意されたことがあった。宴会はお客様にとって大事な会であり、特に婚礼は一生一度の大切な披露宴である。失敗が許されない場面も多々ある。お客様にとって思い出に残る宴会（披露宴）になるように、**仕事に対して妥協を許さず、プロ意識を持って取り組んでいる**と感じた。

また、「**お客様に対して、できません、知りませんと言わない**」と最初に話を聞いていた。その言葉からもお客様を常に優先して考えていることが感じられ、自分自身も失敗がないように日々緊張感を持って仕事に向かうように心掛けた。

4 お客様の立場になって

研修を進めて行く中で、**お客様に対しての細かい心配り**について多くのことを学んだ。それは「もし、自分が客であったら…」と考えると、納得のいくことばかりであった。例えば、（お客様と接触しないように）必ず「失礼します」と一声掛けてから料理皿をテーブルに置く、氷入りドリンクはグラス回りの水滴を拭いてから出す、などである。お客様からトイレや座席の位置を聞かれて答えられず、初めに把握しておくべきだったと気づき反省させられたこともあった。また、間違えてデザートスプーンを使用したお客様に対して、先に気づき新しいスプーンを用意する、お客様に言われる前に気づいて対応する、そのような心配りができたときにお客様から「ありがとう」という言葉を掛けていただいた。それがとてもうれ

しく仕事の励みになった。

お客様が気持ちよく過ごせるための細かい心配り、それは、自分の気持ちをうまく表現できない養護学校の子もたちが気持ちよく過ごせるための心配りや支援に通じるものがあると思った。

5 宴会サービスと授業

仕事をしながら、宴会サービスと授業は共通する部分があるように感じ、それを表にまとめてみた。

<表1>

①②でしっかり準備、打ち合わせをし、③の宴会や授業に臨む。④で授業のように反省し次に生かすことが、宴会サービスには表れていないが、それは反省していないのではなく、個人で行われているように感じられた。

宴会サービスと授業の共通部分をあげたが、全く異なると感じたこともあった。学校では授業を振り返り反省し、同じ子どもたちに対してその反省点を次回の授業に生かすことができる。しかし、宴会サービスでのお客様との出会いは一度きりである。その1回の接客によりそのホテルの印象が決まる。同じお客様に対して反省点を生かすことはできない接客のその大切さと厳しさを感じた。

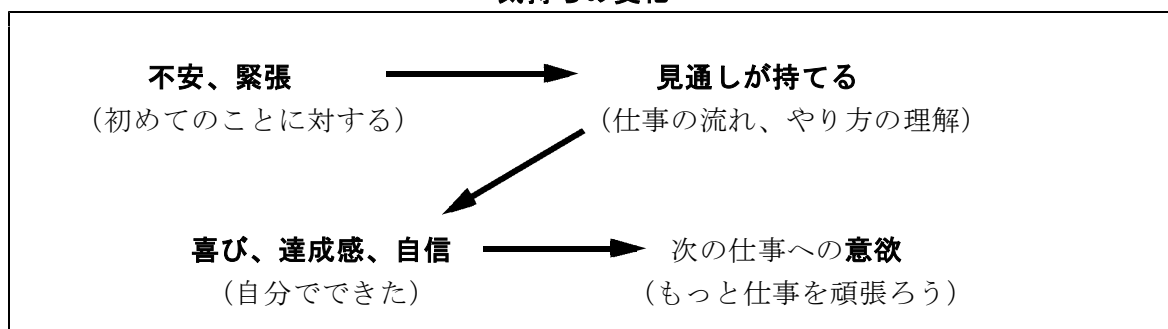
ホテルでお客様が満足しリピーターになっていただくには、その一度の出会いの中で気持ちを込めておもてなしをし、心地よく過ごしていただくことが大事であると感じた。失敗は許されないのである。

6 子どもたちの気持ちになって

養護学校では、初めてのことにに対して抵抗を示す子どもたちが多。特に小学部に入学した1年生は、学校（場所）やかかわる人、一日の流れなど、周りの環境すべてが新しい世界になり、慣れるまで時間がかかる子もよく見られる。今回の研修は、まさしくその子どもたちと同じ状態に自分が置かれるのに等しいと捉え、そのような子どもたちの気持ちと重ね合わせて考えてみることにした。

研修が始まり、自分の気持ちの変化が見られた。その変化を以下のようにまとめてみた。

気持ちの変化



研修が始まった最初の頃は、右も左も分からない状態で不安と緊張の日々が続いた。約2週間過ぎた頃から仕事の内容や流れが分かるようになり、見通しが持てるようになった。指

示されたことに対しても一人でできるようになってきて、**喜びや達成感**を感じ、**自信**を持つことができるようになった。そして、その喜びや達成感、自信が次の仕事への**意欲**へとつなげることができた。

養護学校では、初めての活動をする際、事前に子どもたちが見通しを持てることを大切に考え、支援している。今回の研修では、自分で仕事を体験していくことで見通しが持てるようになったが、その見通しが持てることの大切さを再確認できたように思う。見通しが持てることは、最終的に意欲を引き出すことができる、それを実感できた研修になった。

IV 今後の課題

この研修を振り返ってみると、初めての仕事に次第に慣れていったものの、最後まで気が抜けず緊張感を持って仕事に取り組んできたように感じた。それはこの仕事の厳しさの表れであると思う。また、お客様からの「ありがとう」の言葉はとてもうれしく、学校でその言葉は子どもたちの理解できたときの笑顔に当てはまる。今後も子どもたちが見通しを持ち、喜びや自信、達成感を感じられるようにしていきたい。そして、子どもたちのたくさんの笑顔が見られるように努力していきたい。

また、養護学校はチームティーチングの授業がほとんどである。宴会サービスのように、お互いの連携・協力がとても重要になってくる。授業においても、実際に連携・協力できているかどうか、再度、細かい点について振り返り、改善していくことが必要であると思った。

教師という仕事は人と人との触れあい、かかわりである。これからもいろいろな子どもたち、保護者、教師など様々な人とかかわっていくことになるであろう。そんなとき、この研修で再認識した相手の立場、気持ちになって考えることの大切さを忘れないようにしていきたい。

接客は**ホテルの顔**である。また、同じように学校での授業、子どもたちや保護者へのかかわりもまた**学校の顔**である。それは、教師一人のかかわりがその学校の印象を決めるという厳しさを意味する。学校にもそのような一面があることを忘れず、今後も日々、子どもたちの笑顔や成長が見られるように努力していきたい。

最後になりましたが、この研修を快く受けて下さいました浅田屋の総務部長をはじめ、温かい言葉を掛けながら指導して下さいました、金沢国際ホテルの皆様には心から感謝いたします。また、このような貴重な研修の機会を与えて下さった石川県教育委員会、学校長をはじめ、教職員の皆様に深く感謝いたします。