

研修機関	いこいの村 能登半島
研修期間	平成19年10月16日～11月15日
所属・氏名	羽咋市立余喜小学校 半田 相国

I 研修目的

- ・民間企業において、いろいろな業務を体験することで考え方の視野を広げる。
- ・研修先企業の経営方針や従業員の方々の就業姿勢・接客業務を通して教育観や指導観を見つめなおし、今後の教育活動に活かしていく。

II 研修内容

1 オリエンテーション【1日目】

- ・接客サービスの心構え，施設案内，利用案内の説明，フロント見学
- ・研修中の勤務時間，休曜日，服装，昼食について

2 研修

①フロント，精算，電話対応，案内，挨拶対応，諸事務等の見学

②フロント応接の実習

- ・お客様のお迎えとお見送り
- ・受付（宿帳の記入，ルームキー，夕食の時間・飲み物の確認）
- ・ご案内（客室，宴会場，ご法要，レストラン，会議室等）
- ・貴重品等の預かりと返却
- ・厨房，サービス課等他部署との連絡
- ・入浴用のタオルの補充
- ・パークゴルフ，グラウンドゴルフの各案内
- ・売店での接客，精算，包装
- ・平面図作成（団体名・お名前，夕食・朝食会場，お部屋の確認）
- ・部屋割り表の記名（毛筆またはワープロ）
- ・臨時スペアキーのラベル作成
- ・宴会場看板の作成と運搬，回収
- ・客室用テレビ番組表作成・印刷
- ・各景品の順位表の作成と貼り付け
- ・玄関，受付周辺の清掃，各種パンフレットの補充・整理
- ・友の会会員登録

③厨房実習

- ・各料理用の皿や材料の用意・片付け
- ・料理の下ごしらえ補助と盛り付け（焼き物，刺身，洋食，揚げ物，蒸し物，デザート，とうぼん料理，漬物など）
- ・料理の運搬（各会場へ）
- ・コップ，銚子，皿の洗浄（機械を使って）

④館内セッティングの実習

- ・会場準備（長机，椅子，クロス，スカート，屏風，舞台，食器，畳）

- ・会場様式（法要，結婚披露宴，会議，各食事）
- ・会場後片付け

⑤ 渉外業務の実習

- ・金沢近郊，志賀町内の事業所訪問（打ち合わせ，PRと情報収集）

III 研修成果

1 社是（感謝 愛 創造）

朝，出勤すると皆さんに挨拶をし，社長室へと向かった。まず新谷社長様よりいこいの村能登半島での研修に当たっての諸注意をいただいた。その中で特に心に残った言葉は社是（感謝 愛 創造）である。それぞれの言葉の重みが伝わってくる。いこいの村は施設もきれいで料理もおいしい素晴らしい施設である。世の中にある沢山のホテル・旅館の中からもう一度いこいの村を選んで頂く為に必要な精神であるように思えた。今泊まっていらっしゃるお客様が次回の予約をされる姿がいこいの村のサービスの良さを物語っている。最後に「サービス業も学校も人との関わり合いという点で同じなのだよ」と教えて下さった。昨今，希薄な人間関係が叫ばれている。私は，いこいの村でいろいろな方ときちんと係わり合いを持ち，私なりの感謝，愛，創造を体現していきたいと思った。

2 サービス業の本質

フロントとは文字通り，当館の顔である。お客様は何か用があればフロントにいらっしゃる。フロントに立つと緊張感で自然と背筋が伸びる。今まで，外側からでしか見ていなかったが内側からの目線で様子を感じる。フロントのみなさんの電話応対はやさしく丁寧であり，お客様と交わすあいさつのトーンも高く心地よい。浜辺係長から具体的な指導をしていただいた中で「声がいいね」と言って頂いた。どういう声がいいか懸命に考えフロントの皆さんの真似をしながら挨拶をしていたのだが，これでよかったと思いうれしかった。大人でも褒められれば嬉しい。相手の良い所を見つけられることは人間として，そして教師としては尚更必要なことのように思えた。

フロントは，館内の情報を集め，そして発信する場所でもある。お客様がどこからいらっしゃるか，何時にお迎えに上がるか，何時にお送りするか，何泊されるか（料理が同じにならないように），以前はいつ来られたか，男性なのか女性なのかお年寄りなのかお子様なのか，何名様で，どのように泊まりたいか等々。どの情報もお客様に納得していただくサービスを提供するために必要なことである。例えば，お迎えに上がるバスの運転手はお客様を乗せて出発する時刻に電話をする。その電話を受けてフロントはどのような準備をしておくか各段取りを決めたり，伝えたりしている。何気なく私たちが受けているサービスはいろいろな人たちの力で成り立っているのだと確信できた。

3 当たり前のことを当たり前にする

5日間の厨房研修の初日の仕事は，山盛りの海老の皮むきであった。調理師さんが手本を見せてくれる。皮や海老の背わたを取るその手際のよいこと，感心するばかりである。教えていただいたことを実践するがなかなか上手に出来ない。しかし，そればかりやっていると人間上達するもので少しずつ早くなった。また，基本を踏まえ自分なりに工夫することが楽しいことなのだと分かった。

厨房では，速やかに仕事が進められる。みんながそれぞれにすべきことを分かっている証拠である。皿を並べるときは，動きが最小限になるように，また，見栄えがよいように皿の向きや調理したものを並べる場所にも気をつけている。サービス課では厨房で料理したものの向きを違えずにお客様のテーブルに載せていく。

中谷調理長のお話の中で「うまくて当たり前。まずけりゃケチョンケチョン」という言葉が印象的だった。常においしいものを提供することの難しさ、教員でいえば常に分かりやすい授業を展開するという。当たりのことを当たり前にするには簡単では決してない。改めてそう思った。

4 営業とは

よく耳にするが、一度も経験の無いもの…。それが私にとって「営業」だった。営業に同伴させて下さった長浜課長は車の中で「何にでも時期というものがあり、時期を間違えれば絶対に（営業が）取れない。」と教えて下さった（授業も同じだ）。お客様が求めている物をその時期に提供することが大切である。また、「施設も料理も価格もサービスもどれも一番なら営業担当はいらない。お客さんは勝手に来てくれるよ。」とも話されていた。いこいの村は私にとっても魅力的な宿泊施設だが、石川県で一番ではない。だからこそ、いこいの村に来てもらう付加価値が必要だ。それは「人と人との繋がり」ではないだろうか。あの人がいるから、あの人に頼まれたから、あの人営業しているから…。という心の繋がり持つこと。そのために営業という仕事が必要なのだという事。相手の仕事内容や、趣味、人柄を考えながら時には笑わせ、真面目に語り、頭を深々と下げる課長の姿が印象的だった。まさにプロだと思った。教員もプロの教員でなければならない。

IV 今後の課題

1ヶ月間という短い期間の中で私が経験した業務はほんの一部であろう。しかし、それでも、かくも多くのことを学ばせて頂いた。お客様に来ていただき、満足して帰っていただくといういこいの村の姿勢。そしてまた次の機会にもいこいの村を選んでいただくために、従業員全員が力を合わせている。全員が今、自分がすべきことを分かっているのだ。全員の力を結束しているその姿に、いこいの村の真の姿を見た気がした。

学校現場に目を向けてみる。学校には毎日児童が登校する（いこいの村のように送迎はない！）。児童はお客様ではなく、教師は児童に来ていただいているわけではない。児童は児童、教師は教師である。教えるものと教わるものとの立場は歴然としてある。しかし、ここであえて「サービス」という視点で学校現場を見てみたい。

現在は「いじめ」「不登校」など学校や社会が抱える問題が山積している。教師は子どもたち全員が学校に来られるようにどのようにしていけばよいだろうか。

- 1 児童の居場所がある温かいクラス作り
- 2 児童個人と教師とのつながり
- 3 人間関係の把握と適切な対応
- 4 保護者とのコミュニケーション
- 5 分かりやすい授業の展開

これは教師・学級担任として確実にしていかなければならないものだが、ただすれば良いというものではない。笑顔や誠意ある対応が必要だし、教師として厳しさも当然いる。我々教師は「子どもたち」のために、最大限の努力をしていかなければならないと思った。

最後になりましたが、いこいの村能登半島の皆様には、大変お忙しい中温かく受け入れて下さり、そしてどなたも親切に指導して下さい、心から感謝申し上げます。本当にありがとうございました。

また、このような貴重な研修の機会を与えて下さった県・市教育委員会、学校長をはじめとする余喜小学校の皆様深く感謝申し上げます。