

研修機関	株式会社 いこいの村能登半島
研修期間	平成19年 9月10日～10月 9日
所属・氏名	志賀町立高浜小学校 泉 康浩

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、自己の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。
- ・ 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、これからの教育活動や指導に生かす。

II 研修内容

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）
- ・ 予約からご利用いただくまでの業務内容
- ・ 研修中の勤務時間、休暇、服装、駐車場、食事

2 フロント業務

【接客】

- ・ 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、浴場等）
- ・ 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
- ・ お問い合わせやご要望への対応
- ・ 時間帯や利用客の有無に応じた館内照明の調節
- ・ 忘れ物の確認
- ・ パークゴルフの受付、利用客の登録

【ご利用いただくまでの諸準備】

- ・ 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
- ・ ルームキーの確認と回収
- ・ 客室および宴会場の準備状況の確認
- ・ 玄関や受付周辺の清掃美化、各種パンフレット配置
- ・ 客室用テレビ番組表印刷

【円滑な協働体制】

- ・ 厨房、サービス課、遊園地等の他部署への連絡
- ・ お客様や送迎バス到着時間の確認
- ・ 周辺施設、土産物店等への連絡

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）
- ・ 会場後片づけ（残飯・食器片づけ、切り返し）

【売店・喫茶】

- ・ レジ（商品の販売，包装，両替）
- ・ 商品陳列棚の整理整頓
- ・ グラスや灰皿の片づけ

【その他諸事務】

- ・ 法要のお下がりの袋詰めと運搬
- ・ 豆札の記名
- ・ パークゴルフのバッジの作成

4 厨房業務

- ・ 各種料理盛り付け（前菜，焼物，造り，洋皿，揚物，蒸し物，デザートなど）
- ・ 食器準備，片付け
- ・ 各パントリーへの運搬

5 渉外業務

- ・ 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
- ・ 施設のPRと情報収集

III 研修成果

(1) お客様の目線に立った行動を

いこいの村能登半島では，社是として“一、感謝，二、愛，三、創造”を掲げている。さらに，この3つの精神に基づいて，3つの経営指針を設定している。一つは，「相手（顧客）主義」である。相手というのはお客様だけではなく，家族や友人・知人等周辺の人や近隣の人たちのことまでをいい，その方々に思いやった行動ができるようにすることを示している。二つ目は，「自己革新」である。「今の仕事を100%しっかり行い，しかし，今やっていることに満足せず，今日よりも明日と常に創造し，実現していくことが大切である」とお聞きした。三つ目は，「社員皆経営者」である。コストをかけた分の利益（お金・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ようということである。

オリエンテーションのときに，新谷社長から「お客様の目線に立って行動することが大切。少しの距離を歩いているときでも，何か変わったことがないかという意識で見るといい。変わったことに気づき行動する，そういうちょっとしたことの積み重ねが大事である。」とお聞きした。オリエンテーションが終わり，フロント見学の際，ある職員の方に宴会場の場所を教えていただいた。その帰り道，「ちょっと待って。」とおっしゃり，雑巾を持ってこられた。私は，「一体どこを拭くのだろう？」と分からずにいたのだが，その方は，ガラス扉に付いている小さな手の跡に気づき，素早く行動されたのだ。私にとっては，“あれども見えず”の状態であった。何か変わったことがないかという意識を持っているのと持っていないのでは，これだけ違うのだなと実感した。そして，さっと行動されたその行動力に感心した。

この研修を通して，いこいの村の職員の方々は，社是や経営指針に基づき，お客様の目線に立ち，責任を持って行動されていることが分かった。学校現場におきかえれば，“子ども・保護者の目線に立ち，行動できているか”ということになる。これまでの自分をふり返ると，とてもできているとはいえない。何か変わったことがないかと意識し，行動できるように心がけていければと思う。

(2) プロ意識，連携・協力の大切さ

厨房実習や館内セッティングの実習をさせていただいた。どちらにも共通しているのは，大変段取りよく手際よく作業を行っているところである。厨房では，休む暇もなく，立ちっぱなしで次々作業をしていく。料理を出す時間を意識し，調理，器の準備，盛り付けなどが阿吽の呼吸で行われていく。材料を無駄にせず，安全に注意するなど細かな配慮もなされていた。館内セッティングでは，お客様の人数に

合わせてテーブルの配置をし、テーブルクロスをかけ、スカートをつけていく。作業がとても素早く、仕上がりも実にきれいだった。また、会場にゴミが落ちていれば、それに気づき拾うなど、お客様のことを常に考え行動していることに感心した。

渉外業務の実習で2日間、営業部長の長浜さんと事業所訪問をさせていただいた。打ち合わせなどをする際には、「できない」「わからない」ということは絶対に言わない。たとえ、利用者の希望がかなり困難なことであっても、利用者の希望にできるだけ沿うように考え、その場ですぐに判断することが大切であると教えていただいた。そのように利用者のことを考え、すぐに判断できるのも、長浜さんの頭の中に、館内の客室はもちろんのこと、会議室やダイニングなどのあらゆる部屋の広さ・特徴などが入っているからである。

いこいの村の職員の方々は、一人が何役もすることがある。自分がどの部署であっても、みなでお客様を迎えようという協働体制なのである。自分の部署を責任持って行うとともに、ここが大変そうだと思えば応援に行き、協力して仕事を行う。

仕事に対して妥協を許さず、プロ意識を持って取り組むこと、連携・協力することの大切さを感じた。新谷社長は次のように話してくださった。「職員それぞれには必ずいいところがある。それぞれの力を束ねて、大きな力となるのです。」と。

(3) 人と人とのつながり

いこいの村能登半島には、毎日いろいろなお客様がお越しになる。宿泊、連泊、日帰り、入浴のみ、法事など多くの利用客や来客がある中で、フロント担当者は実によく名前や顔を覚えている。そして、常に適切な言葉かけを自然に行っている。利用するお客様の立場に立ってみれば、自分の名前を呼んでくれたり、自分が何をしてほしいかを察してくれたりするとうれしく安心感を持つだろう。その時の出会いを大切にし、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ような気持ちが人と人との心をつなぐことにつながるのだと感じた。

この研修中に、何度もお越しになるお客様がいた。不思議に思い、職員の方に尋ねてみると、その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ださったということだった。さらに、そのお客様が他のお客様を紹介してくださっているのだそうだ。誠意ある対応をすることで、失敗を失敗で終わらせず、失敗を生かすことができているのである。誰でも失敗することはある。そのとき、どう対応するかによって、その後の関わりが変わってくるのだと実感した。

IV 今後の課題

1ヶ月の研修で多くの貴重な経験をさせていただいた。初めてのことばかりでとまどうことの連続だった。しかし、職員の方々は、自分の仕事を進めながら、私に仕事の内容など丁寧に分かりやすく教えてくださった。また、自分自身が仕事の見通しが持てるようになり、できることが増えてくるにつれ、心の余裕がでてきて、“よし次は～してみよう”と仕事への意欲につながっていった。学校での子どもたちも実は同じ思いを持っているのではないだろうか。“分かりたい”“できるようになりたい”そんな思いを持ちながら、学習に取り組んでいる。しかし、どのようにしたらいいか分からず悩んだり、失敗したりしてどんどん自信を失っていつていのではないかと感じる。だから、職員の方々のあたたかい言葉かけのように、困っているときに力となれるようなあたたかさ、見通しを持たせ、“分かった”“できた”と子どもたちが感じられるような学習になるよう努力していきたい。

最後になりましたが、この研修をあたたかく受け入れてくださった新谷社長様をはじめとする「いこいの村能登半島」の職員の皆様に心から感謝申し上げます。また、このような貴重な研修の機会を与えてくださった石川県教育委員会、志賀町教育委員会、そして、高浜小学校の守田校長はじめ教職員の皆様に深く感謝申し上げます。