

研修機関	ホテル 高州園
研修期間	平成19年10月 1日～10月31日
所属・氏名	輪島市立河井小学校 大隅 恵美子

I 研修目的

- ・学校現場を離れ異なる職場を経験することにより、社会的視野を広げ、教師としての資質の向上を図る。
- ・研修先企業の従業員の方々の就業姿勢や接客業を通して、教育観や指導観を見つめ直し、今後の教育活動に活かす。

II 研修内容

1 フロント業務

① 接客

- ア お客様のお出迎えとお見送り
- イ エレベーターやお部屋等へのご案内
- ウ 荷物の運搬のお手伝い、預かり物・お忘れ物の保管管理
- エ 宴会場でのスリッパ並べ
- オ 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

- ア 団体毎のルームキーの準備
- イ 歓迎看板、利用会場看板の準備と作成
- ウ 利用会場の案内板の記入
- エ お客様へのキャンディーサービスの準備
- オ 番組表の作成
- カ 14:00チェックインの確認
- キ 宿帳の記入
- ク キーボックスに宿帳・チケット等を入れる
- ケ 部屋割り表の作成
- コ 会議場・宴会場の準備
- サ 部屋台帳の団体毎の色分け

③ その他

- ア 利用されない部屋のチェックとロック
- イ パンフレットコーナーの整理整頓と準備
- ウ お忘れ物の発送
- エ アンケート用紙作成
- オ 荷物の番号札作成
- カ ポットラベル作成
- キ アンケートに答えて下さった方へのプレゼント作成
- ク チケット作成
- ケ 喫茶

Ⅲ 研修成果

1 はじめに

お客様が癒されに来る場である。そのため、お客様に良かったなという思いをしていただけるよう、いろいろな場でおお客様に対する心遣いや工夫がなされている。研修内容をみても分かるように直接の接客よりも、それまでの準備などの業務の方がはるかに多いのである。私が経験させて頂いた以上に、フロントの方々はおお客様をお迎えするまでに多種多様な業務をされていた。教育現場に置き換えると、教材研究をしっかりと行わないと授業がうまく進まないということであると再認識した。

2 フロント業務から学んだこと

① 声かけのタイミングと心を込めた言葉かけ

初日、緊張の面持ちでうかがった。丁度、出発されるお客様で混雑していた。支配人から「今、お客様の相手をしなくてはいけないから、あなたの相手をしてもらえない」と言われながら、玄関の入り口に連れて行かれた。（確かに私の相手をしている暇はない。）と思いながらその場に立った。高州園さんの玄関は一段下がっている。時折、そこで転ぶお客様がいらっしゃるという。そこで段差のあることを伝え、すぐ戸の所で「ありがとうございました」とお礼の言葉を言うのである。支配人から「心をこめて言わないといけない。事務的に言うとお客様に伝わる。」と教えられた。フロントの方が来て、実際に見せて下さった。なるほどと思いながら声を掛けて見た。タイミングをずらすと、お客様が踏み外してしまう。他の社員の方々は、タイミングよく声かけをしている。そのタイミングを見計らいながら、そしてお客様のことを思い「ありがとうございました」の言葉を笑顔でお客様の目を見ながら、声かけをするように心がけた。学校でも、子どもに対する声かけのタイミングや心をこめた（相手のことを思った）言葉かけが大切だと思う。

② 臨機応変（正しい状況判断）

お客様は、マイカー・送迎バス・観光バスなどそれぞれの手段で来られる。特に観光バスで来られる団体の方々をスムーズにお部屋まで案内するための心遣いが素晴らしかった。部屋により、利用するエレベーターが違う。入ってくる団体の確認を外にいる車両係の方がバスの名前等無線で知らせる。バスが到着したら荷物を玄関まで運び入れる。エレベーターまでの案内・操作。ルームキーはすでに部屋に入っているからそのままお客様が行かれる。その一連の動きの中で、フロント係が動くのである。フロント課長から「臨機応変に」と声をかけられるが、どう動いてよいか分からずに立ち止まることがあった。他のフロント係の方がどう動くのか教えてくださったり、社員の方々の動きを見ながら、動くようにしてきたが、失敗も多々あった。これは、お見送りする時にも言えることであった。正しい状況判断で臨機応変に動くことの難しさを感じた。

授業でも、自分の思った通りの展開にいかないことがある。その時に、子どもたちの反応を見ながら、めあてに向かったの方向転換を正しい状況判断で臨機応変にしていかななくてはならないと感じた。

③ お客様への心配り

フロント係の方々の仕事ぶりを拝見していると、お客様に対しての心配りが随所に見られた。ほんの少し例をあげると、「キリコ会館に行かれるお客様には割引券を手渡す」「お忘れ物を送るときに一言添える」「夜など外に出られるお客様に下駄と草履の両方を差し出す」などがある。そして、お客様の要望にできるだけお応えしようという姿。できないときに「申し訳ございません」という言葉。丁寧な言葉遣い。さらに、こういう出来事があった。細心の注意を払って準備をしていたのであるが、団体名の一部

を略称で看板に書いていたのであった。それに気づいた時、すべての看板や案内板を書き直したのである。今思えば、当然の事なのであるが、その時は「そこまでののだ」と思った。

自分を振り返ってみると、子どもたちへの心配りが本当にできていただろうかと疑問に思った。また、失敗したときにどうしていただろうか。誠意をもって対処していただろうかと考えさせられた。

3 多くの方々との出会い

フロント以外にたくさん部署の方がおいでる。その方々からもいろいろなことを学んだ。

① 目の前にいらっしゃるお客様に最大限できる事

この言葉は総務部長の言葉である。研修2日目、総務部長が運転する朝市行きのバスに同乗させていただいた。物腰のとても柔らかい方である。行く途中に、輪島のちょっとした案内をしながら、その知識はお客様に教えて頂いたと謙虚な姿でおっしゃる。その中で「時間の許すとき（お客様と自分）は、光ヶ浦まで案内するときもあります。」と話された。そして「目の前にいらっしゃるお客様に最大限できる事をしようと思っています。」と話された。

ややもすると、次のことを考えがちになってしまう時があるが、その言葉を肝に銘じて今できることを大切にしなければならないと思う。今後も、お客様を子どもたちに置き換え、目の前にいる一人ひとりのために力を尽くしたい。

② 言葉遊び

この業種で大切な役割をしている接客担当のお姉さんの言葉である。朝、お客様をお見送りしているとき、お客様が担当のお姉さんに「楽しかった」「また、来るからそれれまでここにいてね」「接客は120%やなー」「連れて行きたいな」などと声をかけて帰られる。あるお姉さんにお客様をお見送りし終わった後「すごいですね」と声をかけた。そしたら、「言葉遊びができるかやね」という言葉が返ってきた。お客様のニーズに合わせて、たくさんある言葉から最もよいと思われる言葉を返しているのだなと容易に推測することができた。

授業も言葉が大切である。子どもたちのニーズに合わせて、最善の言葉を返せるようにしたいと思った。

③ プロ意識

直接、お客様に接することが少なくても、重要な部署がたくさんある。館内の修理やこたつなどの準備をする方、いろいろなものを注文する方、掃除をしている方（外部委託）予約の方、会計の方など、どの方も手際よく仕事を進められている。一人ひとりの背中からそれぞれのプロであるという意識が伝わってきた。また、車両係の方は、今日は何台の大型バスが来てマイカーは何台かを考えながら駐車場のことを考えている。それに、あらゆる国産車や外車の運転までされていた。プロだなと思った。

私は、教師のプロであると意識し、日々子どもたちや保護者に接してきただろうかと悩んだ。どちらかという、私は「まだまだ未熟で」と逃げていたかも知れない。自分の甘さを、今感じている。

④ 連携

どの部署も単独で仕事をしているのではなく、連携して仕事をしている。お出迎えの時は、フロント・接客だけではなく、売店の方も出てこられている。エレベーターガールをされている時もあった。また、予約からフロントに詳しい情報がきて、各部署に案内をする。私の見えない所で、連絡しあっているのだなと思うこともたくさんあった。最終日、あいさつをして歩いていると外部委託の掃除会社の方の意見箱が目についた。

直接の言葉かけ以外にも、間接的なこともしているのだと感じた。

学校現場で言うと連携は教師間と言える。隣の組の先生との連携以外にも、すべての職種の方々と連携をしていかななくてはならないと思った。

⑤ 褒める・感謝する

高州園の創業者である会長は90歳近くになる。歓迎看板・利用会場看板の作成をされている。とても90歳近くの方の字とは思えない若々しい大らかな書体である。昼の宴席があった時、夜用に私が書くこともあった。決められた大きさに決まった文字数を埋めて、それも失礼のないようにすることの大変さを感じながら書かせて頂いた。最終日、会長とともに会場の看板を書きに行くという機会に恵まれた。私が書いている側で会長が見ておいでる。緊張しながら、書いている私に「いい字や」「すばらしい」と声を掛けて下さった。とてもほっとし、のびのびと書くことができた。教えて下さるときも「間違いじゃないけど、自分はこうする」と言われた。また、会長は出会う人に「ありがとう。ありがとう。」とよく声を掛けている。人の上に立つ姿を教えられた。

教えられる立場になり、褒めてもらうことや感謝の言葉を掛けてもらうことのうれしさを体験することができた。そして、注意するときの心配りも。

IV 今後の課題

この一ヶ月の研修で今の自分の足りない部分は、山ほどあることに気づかされた。研修の成果にも書いたが、教師としてプロ意識をもち、子どもたちに今できる精一杯のことを心を込めてしていかなければと思っている。ややもすると、一人よがりになりがちな教師の世界であるが、他の職員と連携していきたい。今回、教えられる立場になり、新しい事に出会う時の子どもたちの不安を味わうことができた。この経験を忘れることなく、教職の道に生かしていきたい。

子どもたちには、挨拶と返事の大切さを伝えていきたい。また、研修期間中「英語をしておけばよかった」「地理をもっと覚えておけばよかった」「習字をされていてよかった」など思うことがあった。いろいろなことが将来自分を助けるものになるということも伝えていきたい。

研修の最後に、総務部長からお手紙を頂いた。その中で「環境の変化と正しい状況判断で15年後には教師の成功者として輝いている姿を」という文言があった。確かに今、社会の変化は激しい。携帯電話を始め、いろいろな情報手段がある。また、社会からの教育へのニーズも刻々と変化している。今までのやり方にこだわることなく、今の社会に何が大切かを常に考えながら日々過ごしていきたい。と同時に、正しく状況判断できるためにも人間としての資質を常に磨きたいと考えている。

教師の先輩である専務と対談する機会に恵まれ、その中で教えて頂いたことを一つ一つ実行していこうと思っている。特に、「教師はつぶしがきかない」と言われないように、学ぶ姿勢を持ち続けたい。

最後に、能登半島地震でお客様の数が減り、少しずつ戻り始めた大切な時期に受け入れて下さった、「ホテル 高州園」の社長さん・女将さんをはじめ、常に温かくご指導して下さった社員の皆様には深く感謝申し上げます。また、貴重な研修の機会を与えて下さった、石川県教育委員会、奥能登教育事務所、輪島市教育委員会、そして長い研修に出ることを支えて下さった河井小学校の山下校長を始め、職員の皆様に感謝申し上げます。