

研修機関	(財)能登町ふれあい公社 体験交流施設「ラブロ恋路」
研修期間	平成19年11月5日～12月4日
所属・氏名	能登町立真脇小学校 真智 富子

I 研修目的

- ・多くの方々と交流しながら、真心（おもてなしの心）のこもった対応を心がけ、視野を広げる。
- ・お客様の立場に立ってサービスを提供しようとする企業の工夫や努力を学び、人を大切にする姿勢を見直す。

II 研修内容

1 フロント業務

- ①外来入浴のお客様の応対 ②売店の物品販売 ③お客様の送迎

2 応接業務

- ①レストランの配置・配膳・給仕・撤収・清掃
 ②宴会場の配置・配膳・給仕・撤収・清掃
 ③客室の配置・清掃・布団敷き・ベッドメイキング・部屋入れ
 ④館内の花の手入れ

3 厨房業務

- ①朝食準備 ②夕食調理補助 ③食器洗浄・収納 ④残飯の後かたづけ

4 清掃業務

- ①1階トイレの清掃 ②ロビーの清掃
 ③客室前廊下の清掃 ④テラスの清掃

5 営業業務

- ①ボージョーレー・ヌーボ企画の集客 ②お節料理の受注

III 研修成果

1 伝えるということ

研修前に副支配人と打ち合わせをしていた際に、ここで一番大切なことは何だかと思うかと尋ねられた。「おもてなしの心ですか。」という「伝えるということです。」という答えが返ってきた。

お客様にも自分たちのおもてなしの心が伝わらないと意味がない。職員間も伝え合わないと、チームとしてのまとまりに欠け、ひいてはそれがお客様に対する失礼に当たるという。これが本当に難しいということだった。

研修が2週間目に入る頃、私が運んだお茶がお客様の衣服に少量かかってしまったことがあった。その際、すぐにふき取り、自分自身が精一杯の謝罪の気持ちをお伝えした。お客様は、「大丈夫ですから気にしないでください。」とありがたいお言葉をかけてくださった。その直後、私が、支配人、副支配人に報告すると、すぐに謝罪のために出向いてくださった。このような迅速な対応が、お客様の当館に対する安心感や信頼感を高めて、職員の心をお客様にお伝えしていくことになるのだと考える。

2 働いたのか、動いたのか

研修に入って、勤務シフトが張り出されているすぐそばに掲示してあった一つの言葉『働いたのか、動いたのか』が、心に残っている。

往々にして私は、『今日はよく働いた。』というときには『めいっぱい動いた。』ことをさしていることが多い。そこにはこう書かれてあった。

働くとは、その作業が、何らかの利益を生み出すことであり、いくら熱心に走りまわり汗を流しても、それが利益を生み出すものでなければ、働いたことにならず動いただけなのです。

なれてしまうと無駄・無理はなかなか気がつきません。常に自分のしている作業は利益を生み出すことなのかどうかを、チェックしながらすることが必要です。（抜粋して掲載）

私は、自分の勤務シフトを確認しながら、その日の自分のスタートの仕事を常に考えて研修先に行くようにしていた。それは、無駄な動きをできるだけせずに行動することが、お客様のためになるということ、この言葉から学んだからである。

初日、トイレや洗面所の清掃には特に気を使った。そのため、時間がかかりすぎてしまうというマイナス面があった。次の日、ベテランのスタッフの方と一緒に清掃し、その仕事ぶりから学ぶことが多く、徐々に改善された。清掃のポイントを逃さない段取りや手法には感服した。トイレ掃除は、ご使用になるお客様との直接の接点はないが、このような綺麗なトイレならまた訪れたいと思っていただけが一番の場所だと考えたからである。ここでの動きは、少なからず働きとなっていったのではないかと考える。

お客様と直接応対する場面は、レストラン・宴会場での接客だった。その中で心に残っていることがある。それは、あるご夫婦のテーブルにお酒を運んだ際に「これは、能登町の地酒で、蔵元は・・・。」と一言添えてお出ししたことだ。翌朝お2人がお泊りだった客室を偶然清掃にいくと、アンケートに〔レストランの応対の評価が非常によかった〕と評価され、大変うれしい思いをした。なにげない会話の一つが、その評価の一部に入っているかと思うと、言葉の大切さを改めて感じる事ができた。力もいらず、汗もかかないが、働くとはこういうことかと感じた出来事だった。

3 マンネリの打破

研修も終盤に差しかかったころ、ゆっくりお話をしている時間もないのだが、支配人と数分お話できる時間ができた。そこで、私が「ラブロの職員の皆さんのスピードになかなかついていけなくて。」と話をすると、「スピードも大切だけど、一番はお客様のためにできることを考えてやること。だから、サービス業は奥が深いし難しいね。」とおっしゃった。続けて「だから、早く準備しておけば余裕をもってお客様をお迎えできるってことだね。」と。そして、「真智さんは、お花を生けてくれたり、自分のできることで、ここになかったことをやってくれている。なかったところに新しいことを生み出すことが大事なんだよ。長いとマンネリで今までどおりに楽なことに流されるでしょ。」と。

マンネリの打破のためには、自分ができることを思い切ってやっていくという一歩を踏み出す勇気が必要なのだ。このことは肝に銘じたいと思う。

4 チームラブロ

ラブロ恋路のスタッフは、公社職員・パートタイマーの方で構成されている。それぞれに自分の持ち場があるのだが、どこかの仕事量が多くなると、いつの間にか人が集まり、あつという間に仕事ははかどっていくのである。

たとえば、夜に大人数の宴席が入っている場合、後片付けのためには声をかけなくてもいつの間にか宴会場には人が増えているのである。そして、どんどん片付き、翌日のためのセッティングを終わらせる。そして、明日のお客様を余裕をもってお迎えできる準備が整っていくのである。このような流れは非常に美しいと感じた。少ない人数でも、お互いに心を配りながら仕事をすることで生まれる連帯感の大切さを痛感できた。

また、スタッフのみなさんは、私を気づかいながら様々な業務をする中で、いろんな話を聞かせてくださった。座ぶとんの置き方を指示してくださったり、朝食準備の段取りを教えてくださいだったり、どれも仕事をしていく上で大切なことだった。そういう声をかけていただく中で、少しずつチームの中に自分も入れているといううれしさがあり、みなさんの思いやりを感じていた。

さらに、なんととっても館全体を包む温かい雰囲気、ラブロ恋路の大きな魅力といえる。常連で入浴にいらっしゃるお客様が、あるときこんなことをおっしゃった。「この職員は、何を言ってもにこにこ笑顔で応えてくれ、帰りには必ず『またいらっしゃってください。』の言葉をかけてくれる。また、来たいと思って、気持ちよく帰られる。」というのである。リピーターが多いと言われるのは、このような職員のみなさんの日々の努力があってこそだと考える。常にお客様のことを考えて仕事を遂行する誠実さが伝わっているのである。

IV 今後の課題

今回の研修を学校に当てはめてみると、私たち教職員は、日々子どもたちの健やかな成長（利益）のために働いているのである。しかしながら、気がつくともちのちのために使いたい時間より、パソコンに向かわなければならぬ時間が多くなってきている現状がある。子どもたちの利益のために本当に必要なことはなんなのか、真剣に見直しをしていく必要がある。何が無駄で何が無理なのかである。

また、職員の皆様の姿勢からは、本当に協力するとはどういうことかを学んだ。ともすれば、自分の学級、自分の仕事が優先で、なかなかまわりにまで目がいなくなる状況が多くなってきているように思う。しかし、今後、この研修で学んだみんなと協力すること、次の準備を早くし余裕をもって仕事に当たるということを忘れずに実践していきたいと思う。

学校現場でも行事を計画する際は、よく今までの実践を参考にすが、マンネリにならず、目の前の子どもたちに身に付けさせたい力を明確にした教育活動を積み上げていく必要がある。

なにより、子どもたちや保護者のことを思いやる心を忘れずに、私たちの心を伝えていく努力が必要であることは言うまでもない。

最後に、1ヶ月間という長期にわたり、私を快く受け入れてくださったラブロ恋路の職員の皆様へ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、このような研修の機会を与えてくださった関係機関に深く感謝申し上げます。