

研修機関	金沢国際ホテル
研修期間	平成20年11月10日～12月9日
所属・氏名	白山市立北陽小学校 前坂 睦男

I 研修目的

- ・学校現場を離れ、民間企業において様々な業務を体験することで、自己の教育観や指導観を見つめ直し、今後の教育活動に生かす。
- ・接客業務を通して、お客様をもてなす際の姿勢や意識を学ぶ。

II 研修内容

① 各種宴会、会合等の準備、片付け

- ・テーブル、いす、ステージの配置やクロスかけ
- ・ナイフ、フォーク、グラス、おしぼり等、卓上備品の準備、チェック、及びセッティング
- ・ビール、ワイン等宴会に必要なドリンクの準備
- ・引き出物の準備
- ・会場内の清掃
- ・宴会終了後、備品の片付け、ゴミの後始末

② 各種宴会、会合等の会場内でのサービス

- ・会場入り口でのクロークサービス
- ・会場入り口でのウェルカムドリンクサービス
- ・お客様のお迎え
- ・料理やドリンクのサービス
- ・お客様の要望に応じて、バーカウンターでのドリンクのサービス
- ・食べ終わった皿や不要なグラスを下げる
- ・(披露宴の場合) 引き出物の配布、新郎新婦入退場時の扉開閉

③ ケータリング (ホテル外での出張サービス)

- ・必要な備品を準備し、トラックに積み込み運搬する。
- ・忘年会、記念祝賀会において、料理やドリンクのサービス

III 研修成果

① 組織の機能を生かす

ホテルの宴会サービスの仕事は、とにかく時間との勝負である。日によっては同時に3つの宴会や会合が重なるときもある。したがって限られた時間の中でいかに効率よく合理的に仕事をしていくかということがとても重要になる。

スタッフ全員が無駄なく正確に動くために、宴会のチーフは前後の会の時間や場所、人数などを考慮して的確に指示を出す。いくつもの仕事を同時にしなければならないときは、仕事の優先順位を即座に判断しこなしていく。また自分の担当ではない他の宴会でも、人手が足りなくなればすぐに手伝いに回る。宴会チーフはそのような全体を見通してスタッフの動きをコントロールするととても重要な仕事だと言えるが、それをどのチーフも責任を持ってやっていた。

スタッフは各自その日の各会場での宴会の予定やスタッフが書かれたコントロール表を持ち、それを見ることで見通しを持って自分の役割を理解することができる。さらにミーティングで全員の動きを確認してから仕事にかかる。このように、とても慌ただしい中でも、スタッフ全員が組織的に動くことで短時間に多くの仕事やより良いサービスが可能となることを学んだ。

②お客様が第一

「お客様を第一に考える。」この言葉は宴会サービスのみならず、ホテル全体で常に意識されていると感じられた。お客様に安心して食事をしていただくために何よりも手洗いなど、衛生面のことは徹底されていた。

また、お客様に少しでも気分良く食事していただけるよう、グラスやナイフ、フォークなどは何度もチェックし磨く。お客様のお迎えのときや料理を運ぶときの言葉かけは、いつも丁寧にするよう先輩スタッフから教えられた。たとえ他のサービスの途中でも、お客様から注文を受けたり尋ねられることがあればそちらを優先し、対応する。お客様に安心感を持っていただくためである。食べ終わった後の皿を下げるときや灰皿を交換するとき、料理を取り分けるときなど、どんな小さなサービスをするときもお客様を不快にしたり、不安な気持ちにさせることがないように気が配られていた。

このように、自分の都合よりもお客様の都合を最優先するということが、どんな場面でも、どのスタッフにも常に意識されているということが感じられた。当ホテルに常連の団体やお客様が多いというのもこのような意識が反映されているからとも考えられる。

IV 今後の課題

学校現場でも、職員全員で動く必要がある場面がある。例えば大きな学校行事（入学式、運動会、卒業式など）や学校研究のまとめなどである。限られた時間の中でより大きな成果をあげようとするには研修中に学んだようにスタッフ全員が組織的に効率良く動くことが大切だと感じる。そのためには職員全員が見通しを持って自分の役割を理解し動くことができるような工夫が必要であろう。責任を持って的確に指示を出す役目のチーフとなる職員も欠かせない存在である。

また、学校教育のいかなる場面でも職員全員が同じ意識を持って行動するということが何よりも大切なことである。ホテルにとっては「お客様が第一」ならば学校現場では「子どもが第一」ということになろう。どのようにすれば子どもたちの教育にとってより良い結果になるか、それをいつも全員で意識し、より良い方法に対して努力は惜しまない、このような姿勢が必要だと強く感じた。

最後になりましたが、国際ホテルの皆様には、大変忙しい中受け入れて下さり、多くのことを分かりやすく親切に教えて下さったことを心から感謝申し上げます。研修で学んだことを今後の学校現場で生かしていこうと思います。本当にありがとうございました。