

研修機関	加賀屋
研修期間	平成20年10月28日～11月27日
所属・氏名	中能登町立滝尾小学校 古川雅詩

## I 研修目的

接客体験を通して、コミュニケーション能力の向上を図る。

## II 研修内容

フロント業務を通して以下のことを研修した。

### 1 加賀屋の従業員としての心構え

①加賀屋のモットー 「笑顔で気働き」

②サービスとは

「プロとして訓練された社員が、給料を頂いてお客様の為に正確にお役にたつて、お客様から感激と満足感を引き出すこと」

③品質方針

<お客様の期待に応える>

お客様のご要望に対して、万全のお応えをする姿勢でサービスを提供する。

<正確性を追求する>

お客様の望まれること（時、物、心、情報）を理解し、正しくお応えする。

→当たり前のことを当たり前

<おもてなしの心で接する（ホスピタリティ）>

お客様の立場に立って思いやりの心で接遇する。お客様の要望にすぐに対応することは、お客様の不安を取り除き、お客様の信頼を得ることにつながる。

（例）お客様が病気や怪我の時には、病院まで付き添う。→旅先での不安を取り除く

お客様の忘れ物を車で追いかけて届ける。→お客様にとっては予想外の対応 など

<クレーム0を目指す>

予防と是正に心がけお客様からのクレームがなくなるよう、継続的改善を行う。クレームがあった際は、すぐに対応する。

④服装・言葉遣いなどについて

<挨拶>・・・いつでもどこでも誰にでも

**会釈礼**→膝がしらに手を当てるぐらい・・・社員同士、館内でお客様とすれ違う時

**普通礼**→45°・・・お迎え、社外での挨拶

**最敬礼**→90°・・・お見送り、お詫び

<言葉遣い>・・・接客用語 「ちょっと」→「少々」

「分かりました」→「かしこまりました」 など

<身だしなみ>・・・常に鏡でチェック→第一印象が大切、お客様に不快感を与えないように心がける。清潔に、地味に、仕事とプライベートを区別する。

<態度>・・・控え目で、心こもるマナー

<笑顔>・・・明るくさわやかな笑顔

⑤常に清潔な施設の提供を心がける

「ゴミのないお宿は、お客様への心のこもるサービス」

人の目を気にするな。ゴミはサッと拾う。

2 お客様のお出迎え・お見送り

①玄関でのお出迎え（荷物運び、お車のお預かり等）

- ・団体ごとに客室を確認→客室か、宿泊する階のエレベーター前まで運ぶ。
- ・お客様にお車のお預かり券を渡し、フロントまでご案内する。

②玄関でのお見送り（団体出発時の見送り、記念写真、車の窓拭き等）

- ・お客様を見送る際は、荷物をバスまでお持ちする。荷物は地面には置かないように心がける。写真撮る際も、荷物をお預かりする。バスが見えなくなるまで見送る。

③台湾からのお客様のお見送りとお出迎え

- ・能登空港までお見送りとお出迎え
- ・お客様到着時の Baggage up、ご出発時の Baggage down

3 宴会場点検（カラオケの準備等）・会場準備（マイク、備品のセット等）・会場片づけ

- ・自分たちにとっては毎日のことだが、お客様にとっては初めてなので、カラオケ用の鉛筆も毎日削る。
- ・お客様のご要望どおりのセッティングになっているか。

4 宴会場パントリーでの下膳

- ・ゴミは分別し、皿は同じものごとに重ねる。
- ・素早く、丁寧に。

5 玄関周り・フロント課担当場所の清掃、パンフレット整理

- ・お客様の立場に立って、気持ちよく滞在していただくために。

6 チェックイン

- ・お客様のお名前、ご宿泊人数・期間、お食事場所、特典などをお伝えし、客室へご案内する。  
→お客様の目を見て、笑顔で。

### Ⅲ 研修成果

- ・笑顔は相手の心を開くものであり、コミュニケーションにおいて重要な役割を持つことを実感することができた。お客様の笑顔は、加賀屋の社員の笑顔によるものであると思った。お客様に対してだけでなく、社員同士の笑顔が気持ち良く仕事をする上で大切だと感じた。→自分が常に笑顔で心がけていると、相手も自然と笑顔で接してくれるようになる。
  - ・加賀屋で働く方々のプロ意識の高さを感じることができた。
  - ・仕事は楽しくなければ意味がないと思った。→自分が楽しくなければ、お客様も楽しくはない。
  - ・お客様に分かりやすく情報を提供するために心がけることを学ぶことができた。
- (例) お客様から道を尋ねられた場合は、口頭ではなく、地図等をお見せしながらご説明する。館内であれば、その場所までご案内する。
- ・当たり前のことを当たり前にやることの難しさと大切さを実感することができた。

- ・クレームにすぐ対応することは、学校現場でも同じだと思った。クレームにすぐ対応することは、保護者の不安を取り除き、学校の信頼を得ることにつながる。
- ・お客様が十分な満足感を得るためには、旅館と旅行会社が手を取り合い、協力しなければならないことを知り、学校も子どもが日々の学校生活に満足感を得るために保護者との協力が不可欠であると思った。
- ・今まで以上に、校内・教室内の美化に心がけるようになった。  
→子どもたちが気持ちよく学習できるように、自分たちが気持ちよく働けるために
- ・「またくるね。」とお客様に満足して頂くことが、社員の喜びであり、誇りであるということを知り、学校でも、「あの子がいるから、あの先生がいるから、学校に行きたい。卒業しても顔を出したい。」と思ってもらえるような、豊かな人間関係づくり、魅力的で地域に愛される学校づくりを心がけなければならないと思った。

#### IV 今後の課題

- ・教員にとっての「当たり前のこと」とは何かを見つめ直し、実践する。
- ・加賀屋で学んだ「笑顔で気働き」を現場でどのように啓発していくか。