

研修機関	ホテル高州園
研修期間	平成20年10月20日～11月19日
所属・氏名	輪島市立河原田小学校 岡本 智子

## I 研修目的

- ・会社の経営理念と組織のあり方を学ぶ。
- ・接客の心得とその実状を知る。
- ・業務の体験をする。
- ・自分の視野を広げ、資質を向上させる。

## II 研修内容

研修させていただいたホテル高州園は昭和43年に現在地において設立され、社員数119名の輪島市では大規模のホテルである。一昨年の能登半島地震では多大な被害を被ったが、修理・改装を行い、現在では輪島市の観光誘致の一役を担っている。お願いした研修期間は秋の観光シーズンと重なり、毎日たくさんの観光客が宿泊していた。従業員の方々も大変多忙であり、そんな中でも、接客業についての知識や心得等を指導、助言していただいた。

### 1 フロント業務の体験。

ホテルのフロントはお客様が訪れた際に初めて顔を合わせる場所であり、印象づけられる所でもある。当日の接客の中核であるので様々な業務を担当する。各部（予約・会計・客室係・管理・車両・パブリック・厨房）と連携し、お客様最優先で業務を行う。

主な内容…出迎え・見送り、予約カード・チケットの準備、客室係ヘルムキーの確認、チェックイン・アウトでのお客様との確認、座席札・部屋名札の作成、宴会場の準備（看板や場の設定）、空室のキーロック、アンケートの回収、ダイレクトメールの作成、お客さまからのさまざまな要望への対応。

### 2 各部担当の方から話を聞く。

オリエンテーション、施設見学、業務の説明、経営理念、安全管理に対する工夫や備え、接客の心得とそのための努力。

## III 研修成果

### 1 経営理念に基づいた各部の連携による業務運営

「誠心一念（まごころいちねん）」を経営理念とし、「女性と中高年にやさしい旅館づくり」を策定、宿泊されるお客様への「もてなし」の心を従業員全員が共通意識としてもち、接客にあたる。そのためには各部のスムーズな繋がり・連絡が必要となる。常に「メモ」をとることを重視し、交代制である現場でもミスの無いようにしていた。宿泊後のアンケートから改善点を再考し、目標を設定することによって、部内評価を行っていた。互いに正しいと思ったことは素直に意見することによってより良いサービスにつながる。「ほぼ満足」ではなく「大満足」と回答されるように努めていた。

→学校目標・自己管理目標をたて、努力していくことはどの業種でも同じであると感じた。共通意識を持って指導にあたることの大切さを再認識した。

## 2 「笑顔」と「挨拶」の徹底

お客様へより良いサービスを行うためには、職場の人間関係は欠かすことはできない。接客時の笑顔・挨拶はもちろんであるが、社員同士が笑顔で挨拶することによって人間関係がスムーズになっていく。研修期間「おはようございます。」「おつかれさまでした。」等の挨拶をいつでも社員の方々からかけていただき、気持ちよく仕事をする事ができた。そんな関係であるからこそ、助言や指導も素直に聞くことができ、互いの資質向上ができるのだと感じた。

→挨拶の推進は日常的に行っていたが、教師らの働きかけだけでなく、ポスターや標語でよびかけることによって視覚的な効果があると感じた。

## 3 やさしさと思いやりをもち、常に最善策を考え対応

接客業は常にお客様の立場に立って考えることから始まる。毎日違うお客様を相手にしていくのであるから、まずは目の前にいらっしゃる方を最優先に考え対応していく。同じことを伝えるにしても、相手によって話し方や内容を考える必要があり、お客様の表情を見て見極めることも大切になってくるのである。マニュアルはないのである。「できません。」「ありません。」ではなく、代替りのもの・サービスを考え対応していた。困ったこと・処理できなかったことにぶつかった時は、次へのステップアップにつながっていくのだから、お客様からのクレームも大切なものである。お客様からの「ありがとう。」「楽しかったよ。」という言葉が聞くことがエネルギー源であると言われていた。

→ホテルは常に活動しており、学校現場とのスピード感の違いに驚かされた。これも毎日相手が変わる仕事であるからであろう。常に最善策を考えていくプロとしての意識の高さを感じた。学級経営・授業においても同じ事が要求される。常に変化していく児童の様子に素早く気づき、その児童に即した指導が必要である。

## 4 安全管理・バリアフリーの推進、省エネへの取り組み

研修中、急病により救急車を要請する事が2回あった。現場の職員の素早い処置で大事に至らなかったが、転院の連絡や家族への配慮など親身になって対応していた。安全教育として、AEDの設置や使用法の講義を受けたり、地震や火災における避難訓練を行ったりすることで、誰もが緊急の場合に対応できるようにする事が大切であるとのことだった。また、宿泊客には障害者や高齢者の方もおり、バリアフリーの推進努めていた。車椅子用トイレやエレベーターの設置、休憩所を各所に設ける（エレベーター内にもイスが設置されていた。）、手すりの設置などバリアフリー化されていた。

→学校施設においてもバリアフリー化は行われているが、必要と感じてからの改修が多く、対応が遅くなっていると感じる。必要だから整えるのではなく、可能性を考えて準備していくことが必要である。

## IV 今後の課題

- ・相手の事を考えられる感覚を磨き、児童・保護者の要求に応えていける資質を身につける。
- ・働くことの意義や挨拶の大切さなど、授業を通して児童に伝えていく。
- ・教師としてのプロ意識を持って向上する姿勢をもつ。