

研 修 機 関	株式会社 浅田屋（金沢国際ホテル）
研 修 期 間	平成16年9月13日～11月12日
所 属 ・ 氏 名	金沢市立港中学校 辰巳 豊

I 研修目的

- ・学校現場と異なる職場を経験することで、これまでとは違う角度から教育観や指導観を見つめ直し、資質の向上をはかる。
- ・接客業務を通して、人とふれあう「プロ」としての意識・姿勢を学ぶ。
- ・時代の変化を素早くとらえ、日々進化していく企業経営や努力を学ぶ。

II 研修内容

宴会サービス部に配属され、各種会議・会合・宴会等のサービス業務を担当した。

1 各種宴会等

①会場準備

- ・テーブル、椅子の配置およびクロス掛け
- ・フォーク、ナイフ、箸、グラス、ナプキン、おしぼり、灰皿等卓上備品の準備、セッティング、およびチェック。
- ・会場内清掃

②会場内でのサービス

- ・お客様の送迎
- ・料理、飲み物のサービス
- ・バーカウンターでの各種ドリンク類のサービス
- ・不要になった皿、グラス等を下げる

【婚礼においては上記に加えて】

- ・引き出物準備、配布
- ・新郎新婦入退場時の扉開閉、スポットライトの調節

2 ラウンジ

館内にあるラウンジでの接客（注文、料理・飲み物のサービス）

3 ケータリング（ホテル外での出張サービス）

- ・石川サイエンスパークにあるハイテク交流センター内のレストランでの接客
- ・金沢工業大学で行われた金沢工業高等専門学校説明会での、ケーキ・コーヒーのサービス

III 研修成果

1 「段取りが大切」

研修に入るにあたり、最初に教えて頂いた言葉であり、研修中も痛感した言葉である。ホテルにはいくつもの宴会場があり、1日に何件もの会合が行われている。これらを失敗することなくこなしていくには、事前に入念な準備をしておかなければいけない。準備する時間が無限にあるのなら問題はないが、限られた時間で確実に行うためには時間の使い方に工夫が必要になってくる。その基本として、各会場で一つの会合が行われる場合、「会場準備(チェック)→サービス→会場片付け→次の会場準備」までが一括りの仕事になる。次にその会場を使う形にして仕事を終える、というのがポイントになっている。また、卓上の備品等を会場設営時になって集めていたのでは

時間がかかるので、時間に余裕があるときに集めておくことが大切になる。

これらの仕事は、コントロール表(各会場でどのような会合がどのような形式で行われるかを示したタイムスケジュール)に従って行われているが、この表を読み取り、効率よく仕事を進めるための計画をたてる力が大切になってくる。例えば、「土曜日に婚礼が何件も入っているが、水曜日は会合が少ない。」となると、時間に余裕がある水曜日のうちに婚礼に必要なものを準備してしまう。もし隣の宴会場が空いていれば、そこでテーブル上のセッティングもしてしまい、あとはテーブルごと移動させるだけにしておく、というように、時間と空間を最大限に活用している。

この「段取りが大切」というのは、ホテルだけではなく、どんな仕事をするにも必要なことであると感じた。自分自身、学校現場において、決して無計画にやってきたつもりはないが、まだまだ、先を見通す力の不足と時間の使い方に無駄があることに気付かされた。

2 接客サービスを通して

“洗練されている”ホテルのサービス。お金を支払いこのサービスを求めるお客様。研修生といえども、お客様を相手にするからには失敗は許されない。教育実習で「実習生とはいえ、生徒から見れば先生なのですよ。」といわれたことをふと思い出した。とにかくスマートでなくてもいいから、落ち着いて慎重にやろうと思い、接客にあたった。周りの方々から、トレイの持ち方、料理等の出し方・下げ方など基本的なこととあわせて、失敗しないためにもお客様に必ず声を掛けてサービスするようにと教えて頂いた。何回かサービスしているうちに気持ちにもゆとりができ、お客様の様子を見ながら、声をかけてサービスしていくことができるようになった。また、お客様からの「ありがとうございます」という言葉が何よりの励みになった。

IV 今後の課題

「プロ」として失敗は許されない。これはどの仕事にも言えることである。失敗しないためにどうすればよいか。しっかり計画し準備することであり、起こり得ることを想定してその対策を考えておくことである。また、全体を見渡して、今自分が何をすべきなのか、指示待ちではなく、自分で的確に判断し行動できなくてはいけない。

自分自身を振り返ってみて、頭の中ではわかっているつもりだが、行動が伴っていない面が多々あるので、真のプロとなるよう努力していかなければならないと思う。

接客業務を通して、お客様から感謝の言葉を頂けると言うのは大変うれしいものである。これは、生徒が「できた」「わかった」と喜ぶ表情をみせてくれるのと全く同じで、この仕事のやりがいでもある。ホテルの方々、お客様の喜びを第一に考えて日々努力されているように、私自身も、生徒の喜びを第一に考えて、今後の教育活動に取り組んでいきたいと思う。

最後になりましたが、この2ヶ月間、多くのことを親切にご指導していただいた国際ホテルの従業員の皆様に心より感謝申し上げます。