

研修機関	株式会社 浅田屋 金沢国際ホテル
研修期間	平成18年11月13日～12月8日
所属・氏名	白山市立蝶屋小学校 大井川 久

I 研修目的

- ・民間企業で研修することにより社会的見聞を広げ、教育観や指導観を見つめ直し、教師としての資質向上を図る。
- ・接客業務を通じて、サービスの基本・礼儀・マナーを学び、人を大切にする姿勢を見直す。

II 研修内容

1 宴会準備

- ①フェアのビラ配り
- ②おしぼり、ナプキン、いすカバーの折り込み、爪楊枝のセット
- ③宴会に必要な機材の調達
 - ・フォーク、ナイフ、レスト、箸、ナプキン、グラス、取り皿、クロス、飲み物等
- ④テーブルレイアウト
 - ・宴会や会議の内容やその規模によるレイアウト
 - ・使用するテーブルの種類と搬入
 - ・アンダークロス、トップクロスのかけ方
 - ・サイドテーブルのセットとクロスのかけ方
 - ・ターンテーブルのセット
- ⑤テーブル上のセット
 - ・フォーク、ナイフ、レスト、箸、ナプキン、グラス、取り皿等のセット
 - ・グラスチェック
- ⑥ケータリング（出張宴会）時の機材搬入・会場準備
- ⑦婚礼、法事引き出物の準備
- ⑧ミーティング
 - ・お客様名、人数、食事の種類、宴会形態、テーブル担当、進行、ネクスト、6大接客用語確認

2 宴会サービス

- ①お出迎え
- ②乾杯時のビール抜栓、オンテーブル
- ③食事、ドリンクのサービス
 - ・宴会による食事内容、形態の種類（E x . 和、洋、中、O T S B =オンテーブルシッティングビュッフェ）
 - ・立ち方、トレイ、トーションの持ち方、皿やグラスの出し方下げ方
 - ・メニューのプレゼンテーション、接客対応
 - ・食事の取り分け
 - ・バーカウンターでの飲み物サービス
 - ・コミュニケーションと担当責任

3 宴会撤収とネクスト

- ①いすの撤去

- ②残飯、飲み物の片づけ
- ③グラスの撤収
- ④機材の撤収、洗い場へ
- ⑤ターンテーブル撤収、クロス撤収
- ⑥ネクスト会場セット
- ⑦ゴミ捨て
- ⑧ケータリング時の機材搬出
- ⑨清掃

Ⅲ 研修成果

1 働く姿勢

1ヶ月の研修期間を通して最も印象が強かったことは、そこに働かされている方々の働く姿勢であった。1つの宴会をお客様に満足して頂くための準備が機材調達から始まる。その日の宴会予定によって、スタッフの在社時間がシフトで組まれているため、在社スタッフの人数や、今誰がどのような宴会準備を行っているのか見渡しながらか、自分の動きを判断してきばきと動くスタッフの姿勢に感心した。また、機材の数量、テーブル位置、クロスのかけ方、卓上のセット、グラスの汚れなど、数多くの宴会準備業務に際して細部にまで精度を求める姿勢に驚いた。

宴会サービススタッフは、社員の方々はもちろん、派遣社員の方々、アルバイトの方々に構成されている。様々な立場のスタッフで構成されているにもかかわらず、1つの宴会をつつがなく終えるために、その一人一人誰もが責任と誇りを感じながら準備やサービスに取り組む姿勢がしっかりと根付いていた。それは、自ら考え取り組み、先輩に尋ねたり、先輩からの的確な指示や評価を受ける等のコミュニケーションを取りながらまた試行錯誤する業務経験を通してのものであることが研修を重ねる内にわかってきた。研修中、数多くの業務内容を教えていただく際の指示が大変明確で、学ぶものにとってわかりやすかった。それが社員の方はもちろん、派遣社員の方、アルバイトの方も同様に細部にわたる業務内容を熟知しての明確な指示ができることに驚いた。「お客様が満足する宴会」を提供するためには、宴会準備から後片づけまでに至るすべての業務に対して自ら取り組んでいく姿勢と精度に対するこだわりが重要であることを学ぶことができた。

2 接客技術

接客は、機材準備の際から始まっていることを実感した。機材の数量、種類、テーブルのレイアウトや卓上のセットに至るまで間違いがあってはならない。テーブルのセットには、長いひもを使用したりテーブル自体の長さを利用したりしてその間隔を正確に整え、座席にも正確な位置が決められていた。同様にナプキンやおしぼりの折り方、冷たいおしぼりをセットするタイミングまで「もてなす心」を感じずにはいられなかった。

各宴会場のバックヤード扉には「6大接客用語」が掲示してあり、ミーティング時にスタッフ全員で唱和する。「いらっしゃいませ」「失礼いたしました」「かしこまりました」「少々お待ちくださいませ」「おまたせいたしました」「ありがとうございます」の6用語である。ミーティングの最後に全員で唱和することで、スタッフ全員の気持ちが、「この宴会でお客様に満足頂こう！」とまとまるのを感じた。実際の接客でもこの6大用語は、頻繁に使用する。そして、宴会の数を積むごとに自然な笑顔を添えて6大用語で接客できるようになっていったように思う。

また、スタッフの立ち方（トレイ、トーションの持ち方含む）が大変姿勢の良いこと、立ち振る舞いが自然でスマートであることが、とても勉強になった。宴会場での立つ位置につ

いても宴会の進行に支障がなくそれでいてお客様の要望がよく見え、お客様からも注文いただき易い位置に立つことを学んだ。

お客様からの注文にできるだけ早く対応するのもサービスであるが、運んだ料理のプレゼンテーションや取り分け、飲み物をお勧めすること、空いた皿やビン、グラスをこまめに下げること、いすを引いて差し上げたり床に落ちたナプキンを拾って差し上げること等、ウオッチして積極的に行うサービスも学ぶことができた。

1つの宴会には、必ずメインチーフとアシスタントが配置され、メインチーフが宴会全体を掌握して、お客様が満足できるよう、細部まで気を配りテーブル担当へ指示を出すシステムを取っていた。宴会会場はメインチーフを中心にスタッフがセットし、さらに課長さん、部長さんが確認をする念入りなチェックが行われた。宴会中は、ドリンクの注文などを受けてテーブル担当が食事を運べなくなることをメインチーフが即座に見つけ、他のテーブル担当や時には自らが動いてお客様に温かい食事を取って頂くサービスに徹する。また、洗い場が混み合った際には、課長さん、部長さんも上着を脱いで袖をまくり、懸命に食器を洗う姿が印象的であった。このように、スタッフ全員が力を合わせ、重なりなく精度の高い心のこもったサービスを行うことでお客様の満足を得て、再度利用して頂けることを学んだ。

IV 今後の課題

今回の研修を通して、国際ホテルで宴会サービスに従事されるスタッフの方々から、今後の教育活動に生かすべき点を数多く学ばせて頂いた。1つは、「働く姿勢」である。精度の高い準備から始まり、宴会、後片づけに至るまでの業務は、学習の準備から始まり、授業(学習活動)、後片づけまでの教育活動に仕事の過程としてあてはまる部分が多い。その際、ホテルでは、「お客様が満足を得る」という目的を持ち、教育活動では、「子どもたちが学んだ満足感を得る」という目的にも類似する部分を感じた。しかし、自分が1時間のあるいは1単元の学習に対してこれほど精度の高い準備に徹しているかという改善すべき点は多い。準備に要する時間確保の差異は否めないが、19年間の経験に甘んじて学習準備や授業、後片づけ、あるいは子どもたちや保護者、同じ職場に働く職員に対して「慣れ」がないか改めて再点検し見直しをする必要を痛切に感じた。また、スタッフとのコミュニケーションからは、わかりやすい指示、仕事の進行具合やお客様のニーズ等全体を見渡す目、そして信頼感を得る責任とあたたかさを持って取り組む姿勢を学ぶことができ、そのことは今後の「発問、指示」や「教室全体あるいは子どもたち一人一人を見つめる目」そして「責任とあたたかさを持った子どもたちへの支援」へ生かしていこうと考えている。2つめは、「組織的なサービス」である。ホテルでは部長、課長、チーフ、アシスタント、スタッフがそれぞれの責任分担において最大の努力を行い、1つの宴会を心からお客様に満足頂けるものとしている。つけ加えれば時には15分間の休憩も取れないことや、業務が深夜に及ぶこともある厳しい条件の中で、お客様には常に自然で迅速、そしてあたたかい対応を要求される。そのような厳しい状況の中でもお客様が心から満足される宴会が作り出されているのは、目標、分担、そして優れた接客技術の徹底が組織的になされているためであることが見えた。学校でも目標、分担、そして優れた授業技術の習得を組織的に行うことで、「子どもの育ち」という大きな成果に結びつけていけるであろう。そのために、学校目標の具現化、校務分掌の見直し、そして教育課程や学校研究について今後さらに「子どもの育ち」が見えてくるという観点で組織的に見直していきたい。

最後になりましたが、このような貴重な研修の機会を与えてくださった、石川県教育委員会、金沢教育事務所、学校長はじめ教職員の皆様には大変感謝致します。そして何より大変多忙な時期にもかかわらず、あたたかく研修を受け入れて下さり、親切にご指導頂きました国際ホテルの皆様には深く感謝しております。ありがとうございました。