

研修機関	株式会社 ホテル 高州園
研修期間	平成18年10月1日～10月31日
所属・氏名	輪島市立大屋小学校 山岸 多鶴子

## I 研修目的

- ・ 民間企業において、いろいろな業務を体験することで考え方の視野を広げる。
- ・ 接客業を通して多くの方々との出会いやふれ合いを大切にし、笑顔で相手のニーズに応えられる態度やマナーを身につける。
- ・ 社員との連携を考え、少しでも業績アップにつながる仕事ができるように努力する。

## II 研修内容

### 1 フロント業務

- ① お客様のお出迎えとお見送り
- ② お客様の荷物の搬入と搬出
- ③ 館内の案内と客室案内
- ④ 部屋鍵の確認と食事券等の振り分け
- ⑤ パンフレットコーナーの整理整頓と補充
- ⑥ カウンター周りの掃除
- ⑦ お客様へのキャンディサービスやカメラ撮影
- ⑧ 歓迎看板の作製・点検
- ⑨ 予約のお客様や旅行会社へのパンフレット送付

### 2 宴会業務

- ① 宴会場の団体名看板の設置
- ② 宴会場のテーブル等の配置
- ③ 宴会場への飲料の搬出
- ④ 料理・飲料の配膳と下膳
- ⑤ 宴会アトラクションの道具の出し入れ
- ⑥ 結婚式引き出物の袋詰め

## III 研修成果

### (1) はじめに

入社第一日目、何もわからぬまま、毎月1回の全体集会に参加した。社長、女将の話に続き、それぞれの部署のチーフより運営についての話がなされた。それは、少し前に行われた営業会議での報告であるが、業績を上げるために、それぞれの立場から様々なアイデアと工夫を生かしながらホテル経営が行われていることを知る集会であった。

特に印象深かったのは、一つは、お客様の感想の中から課題となるものをあげ、改善のために一つ一つ丁寧に話し合われていたことである。お客様第一の姿勢が感じら

れた。もう一つは、お客様に喜んでもらえる奇抜なアイデアを募集するという話である。どんな職業でも柔軟な思考力が要求されるものだなと思った。私は、忘年会・新年会を利用されたお客様には、宴席にて歌手である女将の歌のサービス付と銘打って案内のチラシを配ればどうだろう？と思ったが言えなかった。まあ、そんな一日目は緊張の中にも過ぎていった。

以下、業務内容ごとにまとめていきたいと思う。

### (2) フロント業務について

最初の仕事は、お客様のお出迎えとお見送りだった。「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」と頭を下げ送迎するという一見簡単そうな仕事なのだが、お客様が近づいてくるとドキドキしたり、自信のなさから声が出るようにならなかったりした。おそらく表情もこわばっていたことだろう。周りの社員の方々を観察すると、なんと自然な接し方で、とても素敵な笑顔。あんな物腰はどうしたらできるのだろうかとかみなさんを拝見するたびに感じ、更に観察を続けた。お客様が何を望んでおられるのか、どういう思いで質問されているのか、動きや表情から何を考えていらっしゃるのかなどを、いち早くキャッチし対応することができる社員の方々を、さすがプロだなと思った。社員のみなさんの仕事をよく見ながら少しでも近づけるように仕事を覚える努力をした。自分としては、「笑顔で接すること」「周りの状況を考えてすばやく行動すること」を目標にして取り組んだ。

最初はぎこちなかったお客様への言葉かけも、回数を重ねるごとに、相手の目を見て笑顔ではっきりと言える自信がついてきた。そうなるとお客様にしっかりと伝わるのか、「お世話になります」「楽しかったです」「また来ますね」という言葉が返ってくることも多くなり、お客様とのやりとりに大変うれしい気持ちになった。

「笑顔」は人の心をこんなにも引きつけるものだということをつくづく感じ、学校へ戻っても笑顔で子どもたちに接したいと思った。

予約のお客様や旅行会社へパンフレット・観光案内等を送付する仕事にも携わった。一番目に送ったとき、慣れない仕事でもあるし不備がないようにという気持ちから慎重かつ丁寧に送付状を書いた。自分ではそのことをすっかり忘れていたのだが、そのお客様がホテルに宿泊に来られたとき、フロントで「山岸さんて方いらっしゃいますか？このパンフレットを送っていただき、どうもありがとうございました。」と丁寧に礼を言われた。思いがけない言葉にすごくうれしくなり、心をこめて対応することの大切さを学んだ。

### (3) 宴会業務について

夜の宴会には出ることはなかったが、それまでの準備の仕事をさせていただいた。テーブルクロスの掛け方や座席札の置き方など教えていただいたが、定規ではかったようにきちんと置いていくことに、おもてなしの心を感じた。結婚式の引き出物を袋に詰める仕事も行ったが、どれも一人でできるものではなく、社員の連携プレーで仕上がっていく様子を見ると、社員が一丸となって組織として動いていくことがい仕事につながることもわかった。

### (4) 全体を通して

ホテル高州園では真心をもっておもてなしをするという接客姿勢が、社員のみなさんから感じられた。お客様の表情を見ていると、心のこもったサービスがしっかり行き届いていることが伺われた。しかし、精一杯のサービスをしていても、気持ちにずれが生じ、お客様を不快にさせてしまうこともある。そんなときはお客様に心から深くお詫びをし、更なるサービスを提供して信頼を回復させようとするひたむきな努力・謙虚さが大切であることも、ここ高州園にて教えていただいたような気がする。

また、館内には絵画や書、生け花、流木や石のオブジェ、輪島塗の作品など様々な物が飾られており、まるで館内が美術館のように目を楽しませてくれるものであった。

歓迎看板もたいへん達筆な文字で丁寧に書かれ、毎日気持ちがよかった。

何より、社員のみなさんが明るく元気で、とても楽しくかつやる気にさせてくれる雰囲気です。研修をすることができた。みなさんとの出会いに感謝している。

#### IV 今後の課題

ホテル業においては、お客様が気分よくホテルに入り要望が叶い、そして満足して帰られること・また来たいなという気持ちにさせることが重要なことである。一ヶ月の企業研修を経験して感じたことは、相手の立場で物事を考えていくことが大切だということである。また、笑顔が、人をたいへん心地よくすることも実感した。

それらの経験を生かし、学校においては、子どもたちが今何を求めているのか、何を感じているのかを見極め、子どものニーズに合った教材の開発や指導に創意工夫を重ね、努めていきたいと思う。そして、笑顔で明るく安心感を与えることのできる教師でありたいと考えている。

最後に、快く受け入れていただき、常に温かくご指導して下さったホテル高州園の皆様、貴重な研修の機会を与えて下さった関係各位に厚く感謝を申し上げます。