

研修機関	加賀屋（あえの風）
研修期間	平成20年9月22日～10月21日
所属・氏名	羽咋市立邑知中学校 中越 令

I 研修目的

- ・視野を広げ、資質を向上させる。
- ・あえの風（加賀屋グループ）の企業理念や組織体制、方策を学び、これからの学校教育活動に活かす。
- ・見識を深めることにより、生徒のコミュニケーション能力向上の指導に役立てる。

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お客様のお車の移動 ③お客様のお荷物の搬入
- ④加賀屋への送迎 ⑤駅、バスターミナル、観光会館、辻口博啓美術館への送迎
- ⑥お客様の写真撮影

2 宴会業務

- ①料理の配膳と下膳 ②料理、飲料の運搬

3 その他

- ① クレームゼロ大会への参加

III 研修成果

～初めに～

加賀屋は「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」で連続28年日本一を記録している。あえの風はその姉妹館である。私自身もあえの風を利用させていただいた経験もあり、サービスには大変満足していた。そのサービスの裏側で努力されていることは何なのだろうかと、大変興味があった。そしてそこで学んだことはこれからの教育活動においてきっと役に立つはずだと思えたため、あえの風での研修を希望した。

1 研修初日

最初に行ったことは道下副支配人との面談であった。研修の内容とあえの風という企業について教えていただいた。その後、館内を案内していただいた。私がいつも見ていた表の華やかな部分とは違い、初めて目にする裏の部分は、全く違ったものであった。企業は、コストを削減し効率化を図り、利益を追求する。企業はそのために目標を設定し営業努力をしてくれている。表の華やかさからは感じることができないが、裏側では目標の数値が掲示されるなど、そのことがはっきりと感じることができた。結果がすべてであり、とても厳しい世界である。会場の設定などにも工夫をされていることも分かった。例えば2階、3階に宴会場があるが、2階にまだ空室がある場合、2階だけで宴会を行うことができるのであれば、2階にすべての宴会を行う。そのようにすることで作業の効率化を図り、さらに3階の電気代の節約につながる。

あえの風において利益を追求するという事は、コストを削減し効率化を図っていくことも大切であるが、それを一番大切にしているわけではない。一番大切なことは、いかにお客様にリピーターになっていただくかということだ。お客様に感動を与え、予期せぬサービスがお客様の「またあえの風に来たい。」という気持ちを生み出し、リピーターになっていただくのだと教わった。

私たちの仕事では、サービス業とは異なる部分があるが、授業や学校生活において生徒に予期せぬ喜びや感動を与えることは常に心がけていけば、生徒との関係もよりよいものになっていくのではないかと思う。

2 フロント業務

お客様の車を運ぶことやお客様の送迎が主な仕事であった。お客様の車を運ぶだけではあるが、車はおお客様の宝物でもある。また乗ったこともない高級車もたくさんあった。マニュアル車もあり、うまく運転できるのか、傷をつけたりしないか、慣れるまでは大変緊張した。

お客様の送迎では加賀屋や辻口博啓美術館へお送りすることが多かった。送迎の車の中でお客様から話しかけられることがよくあった。県外からのお客様も多く、あえの風や加賀屋のこと、和倉温泉のことなどについて質問された。しかし、初めのころはうまく答えることができないことばかりだった。私自身、明らかに勉強不足であった。お客様を迎えるということは、当然すべてのことを知っておかなければならない。お客様にしてみれば、あえの風の由来も知らない人間がなぜあえの風で働いているのだ、そんな気持ちであろう。研修に来る前にしっかり勉強しておくべきだったと反省している。しかし、分からなかったことに関しては、パンフレットを読んだり、インターネットを使ったりしてすぐに調べるようにした。次の日の朝、お客様とお会いできた時に必ずお話ししようと思った。実際にお話できたこともあり、その時はお客様も笑顔になってくださった。さらに会話もはずみ、「お風呂がいいですね。」との言葉もいただいた。あえの風のことを褒められたことは自分のことのようにうれしく、お客様とコミュニケーションを図ることができることは、大変うれしかった。

教師という仕事も同じである。プロの教師である以上、当然知らないことはない方がいい。分からないことがあったらすぐに調べる。そして何よりも生徒とのコミュニケーション。すべての生徒とちょっとした会話をすることを心がける、生徒との関係を築いていく上ですごく大切なことである。

3 クレームに対して

研修5日目に、クレームゼロ大会に参加させていただいた。この大会ではブライダルフェアでの予約ミス、浴場でのお客様からのクレームなどの事例が報告された。この大会はクレームを受けたことに対して批判するものではない。クレームの原因を分析し、社員がそれを共有するための会議である。

学校でも保護者や地域の方からのクレームを受けることはある。しかし、そのクレームについて職員全体で考え、共有していこうとしている部分は少ないかもしれない。今後、保護者アンケートなどの外部評価を効果的に活用し、改善策を学校全体で努力していくことが大切であると思う。

またクレームはコンピュータで管理されている。何らかのクレームがあった場合、即座にクレームに対応するが、それをコンピュータに登録することで、翌日のチェックアウトの時にはコンピュータに表示されているので、フロントでもそのクレーム対応をもう一度できる。また前日のクレームは社員用の掲示板に掲示されており、社員の中での共有化が図られている。

このクレーム大会では加賀屋の支配人による講演会もあった。支配人の講演の中で心に残った言葉がいくつかあった。「笑顔に勝る化粧はない。」「身だしなみが汚い人は雑。」「当たり前のことを当たり前に行う。」などである。それはサービス業だけに当てはまるのではなく、学校現場でも当てはまることであり、それらの言葉を聞いて、これまでの教師としての自分の姿を振り返らざるをえなかった。私自身、教師らしい言葉や服装で、笑顔を大切に生徒に接することを心がけていきたい。

4 サービス

毎日のミーティングで社員の方たちが復唱する言葉がある。それが、「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さまのために正確にお役に立って、お客さまから感激と満足感を引き出すこと。」である。あえの風の社員の方々は、サービスによってお金を頂いているプロの集団として、常に正確性とホスピタリティに裏打ちされた100%のサービスを提供することを目指している。そのサービスを支えているものの一つが、お客様の情報をできるかぎり集めていることである。どのような方法でお着きになるのか（交通手段）、何か特別な日で来られるのではないのか（誕生日、還暦など）、お客様の食事の好みなど、予約されたお客様のデータはコンピュータで管理している。そしてミーティングでは、その日にお着きになるお客様の情報を確認する。そうすることでどのようなお客様がいらっしゃるか事前に確認することで、気持ちの良いサービスを提供できるのである。

お客様の情報を集めて、それぞれのお客様に応じたサービスを行う。そのことは学校でも同じである。職員会議や学年部会などで生徒の情報交換を密にし、生徒一人ひとりのことを理解し、生徒一人ひとりに応じた支援を行っていかなければならない。

5 国際化

あえの風では台湾からのお客様も多い。研修を始めたころ、そのお客様からりんごをいただくということがあった。台湾にはりんごがなく、珍しいらしい。それで日本に来て買ったけれども食べ切れなかった分を私にくれたらしい。台湾に限らず研修中に他の国からのお客様は何人もいらっしやった。あえの風としては事前に国旗を準備するなど少しでも気持ちよく宿泊していただくことを心がけている。社員用のエレベーターの中には、台湾のお客様ともコミュニケーションがとれるようにと、台湾語の簡単な会話の張り紙がしてある。これから外国からのお客様は増えていくであろう。そのためにも、他の国の言葉や文化を積極的に学ぶ姿勢はすごく大切なことだと感じた。

IV 今後の課題

加賀屋グループのモットーは「笑顔で気働き」。それは、お客様の心を和ませる笑顔で、どうして差し上げたらお客様が喜んでくれるだろうか、満足してくれるだろうかを第一に考えて行動することである。私を指導して下さった道下副支配人をはじめ、あえの風の社員の皆様は、本当に笑顔が素敵である。お客様に気持ちよく過ごしてもらうために自分が笑顔を提供する。それは学校においても同じことであり、生徒に気持ちよく学校生活を過ごしてもらうためにも、まずは教師が笑顔でいなければいけないと改めて感じた。

フロントの方たちや客室係の方たちのチームワークを感じる場面が何度もあった。みんなで力を合わせてあえの風のために一つになって働いている、本当にそう感じた。そして、「お客様の期待に応える」、「正確性を追求する」、「おもてなしの心で接する」、「クレームゼロを目指す」ということが共通理解され、常に社員全員が心がけているという加賀屋グループのすごさも感じる事ができた。

研修を通して大きなプレッシャーを感じたこと、それはお客様にとって私は研修生ではなく、あえの風の社員の見られているということだった。私の対応が悪ければ、それはあえの風にとってマイナスになるのである。同じように今は邑知中学校の教員であり、私がしっかりしなければ邑知中学校にとってマイナスになってしまうのである。この研修ではたくさんのお話を学ぶことができた。学んだことを活かし、少しでも邑知中学校にとってプラスになるように努力していきたい。

最後になりましたが、あえの風の社員の皆様には大変お忙しい時期ではありましたが、温かく受け入れて下さり、また親切に御指導していただき、本当にありがとうございました。有意義な研修機会を与えて下さった石川県教育委員会、羽咋市教育委員会、学校長はじめ教職員の皆様に感謝申し上げ、研修のまとめとさせていただきます。