

# 最高級のおもてなし

R大学：国際文化学部・国際文化学科・2年

期間：平成30年9月3日～7日（5日間）

今回、ホテルでのインターンシップに参加させていただいた理由は、お客様を笑顔にできるサービスや、ホテルの仕事内容や社員の方々の心構えを学びたいと考えたからです。さらに将来は外国の方々と接する仕事をしようと考えているため、海外のお客様への対応について学ぶために参加させていただきました。

インターンシップ中は主に約3時間ずつお客様のお迎えや食事会場裏の手伝いをしました。また、荷物運びなどその他必要に応じて手伝いをしました。今回のインターンシップを通して、ホテルの仕事はおもてなしの精神が何よりも大切だということを実感しました。お客様がより気持ちよく過ごせるようお客様のニーズに合った対応をする、当たり前ではありますが決して簡単なことではありません。インターンシップ中、道や観光スポット、居酒屋や山の名前まで尋ねられることもあり、従業員の皆さんはその都度分かりやすく説明をされていました。また、足湯へ行かれるというお客様には下駄やタオルを貸し出すなど、そのお客様の求める以上のサービスを提供されていました。雨の日にはお客様が観光を中断して早くチェックインされることを想定して、従業員の方も早めに業務にとりかかるといったような臨機応変な振る舞いも印象に残っています。このような従業員の皆さんの洗練された最高級のサービスは、お客様を思うおもてなしの精神の表れだと感じました。

また、今回のインターンシップでどのような職業にも人から見えない仕事の重要性を再確認しました。今まではホテルの仕事といえば常に人と接しているというイメージでしたが、ホテルを回すために裏で仕事をすることもありました。表側では人に感謝される仕事がある一方で、縁の下の力持ちの存在があります。当たり前のことではありますが、華やかなホテルの裏側には普段は見えない多くの人の努力があることを、身をもって感じることができました。

このインターンシップは私にとって初めてで分からないことも多くありましたが、温かく迎えてくださり、また従業員の方に直接お話を伺ったりアドバイスをいただいたりと、今後就職活動をしていく自分にとって大きな糧になりました。

同時にホテル業の実際の現場を知ることができ嬉しく思います。

このような貴重な機会をいただいたホテル従業員の皆様に御礼申し上げます。

# チームで働くということ

Y大学：教育学部・学校教育教員養成課程・3年

期間：平成29年9月11日～15日（4日間）

今回のインターンシップの目的は自分の興味のある業界に触れ、働くということを学ぶことでした。今までアルバイトで接客業をしてみてお客様がよるこんでくださった経験から、ホテル業界ではどのようなおもてなしをするのか、どのような業務があるのかなどに興味を持つようになり、今回のインターンシップを体験してみたいと思いました。私が体験させてもらった業務は、玄関でのお迎え業務とお食事処の裏方の仕事でした。この二つの業務を通して様々なことを学ばせていただきました。

まず、玄関でのお迎え業務では、駐車場の整理やお客様の荷物をロビーまでお運びするといったことが主な業務でした。そこでは、お客様がスムーズに動けるように工夫がなされていました。車で来られたお客様に宿泊か入浴かを尋ね、ほかのスタッフに1番、2番と合図をしていました。そうすることで、お客様のカギを預かるための準備や宿泊の荷物を取りに行くなど先を読んでチームでおもてなしすることができ、お客様が快適に過ごすことができるということがわかりました。また、玄関の自動ドアを開けたり、「段差に気をつけてください」といった声かけなど、1つ1つの動作におもてなしのところが込められていました。お客様も「ありがとう。」と笑顔になっていました。そのような気配りがホテル業界ではとても大切だということを知りました。また、長時間立ち続け、重たいお客様の荷物を運んだり体力も必要な仕事だということも身をもって体験することができました。

つぎは、お食事処での裏方の業務でした。私はお客様が食べ終わったあとのお皿を下げるという仕事をさせていただきました。初めはよくわからず、洗い場の台の上にお皿を並べていました。しかし、それではお皿を洗う人が洗いにくいということをスタッフの方に教えていただきました。同じお皿は重ねて置く、生ごみや紙はゴミ箱に捨てておくなど小さな工夫で他の方の仕事がスムーズにいくということがわかりました。また、スタッフの方はテキパキと動き、どこに何の料理を運ぶのかなどをお互いで確認しあいながら間違いのないように分担していました。私は、自分の仕事のことしか考えることができなかつたと自分の未熟さを知りました。それと同時に、一人で働くのではなく、チームで一丸となって仕事をするのでお客様に満足していただけるおもてなしができるのだなということを知ることができました。また、折り紙で一つ一つわかを作り、箸止めにするという仕事も体験させていただきました。細部まで、おもてなしのところが行き届いていることを発見することができました。

私は、今回のインターンシップを体験し、ホテル業界には数多くの仕事があるのだということを知りました。また、その一つ一つの業務も欠けてはお客様に満足のゆくおもてなしをすることができないということも実感しました。そのためには、チームで働いているということを常に意識しながら動くことが大切だと思いました。またこの事実、どの仕事にも当てはまると思うので、これから自分が社会に出て働くときに役立てようと思います。夏休みの4日間で数多くのことを学ぶことができ、とても貴重で充実した時間になりました。これからはつなげていきたいと思っています。

# 働くということ

KJ大学：文学部・英文学科・3年

期間：平成28年8月5日～12日(5日間)

今回のインターンシップの目的は自分が興味をもっている業種について触れてみることでした。自分が観光業に少し興味があり、観光に携われるお仕事を体験してみたいと考えていたので夏休みを利用しての今回のインターンシップで貴重な体験をさせていただいたと思っています。

私のインターンシップ先はホテルでしたが、実習内容として行ったものは想像していたものとは大いに異なりました。インターンシップが始まる前はホテルの仕事といえばフロント業務、ベルボーイといった接客が中心の業務のことばかりが頭に浮かんでいました。しかし、実際に実習で行った業務は宴会班のお手伝いでした。こちらは昼食又は夕食として宴会のご予約をされたお客様のために会場やお食事のセッティングをするお仕事で、接客といった表側の業務だけではなくお客様がいらっしゃる場所でも時間をかけてその日行われる宴会の準備をするという裏方の業務も多くありました。基本的に会場をセッティングする時は、最初にその会場に掃除機をかけ、その後テーブルクロスを敷き、椅子を配置する必要があります。椅子を配置するにも人数によってその都度配置を考えていく必要があるため、体も頭も使わないと務まらない仕事でした。特に、掃除機をかけるにしても1つの会場が広いと時間がかかりますし、体力も必要とされます。椅子もきれいに配置することを意識しつつ行うので神経も使いますし、片付けの際に回収することになるのでこちらも体力が必要とされました。1日に異なる2、3箇所の会場で昼も夜も予約をいただいているときには宴会の準備はもちろんのこと、用意しなければならない食事の数も多くなるため、厨房の方々は汗だくになりながら一生懸命にお料理を作ってもらっていました。厨房で作られる料理も会場のお客様によって和食、中華、洋食というように分かれており、それらの料理を同時間に並行して作っていかないと行けないため、時間を先読みする力も私たち宴会班と同様に必要とされていることがわかりました。特に、ご飯などは冷めた状態でお客様の前に出すのではなく、温かい状態で出すようにといった配慮もあり常にお客様の立場になって考え、お仕事にあたってらっしゃった姿が印象深く残っています。

また、職場には同世代の方も多く、自分より早くから社会に出て働いている方が世の中に他にもたくさんいらっしゃると思うと、立派だなという気持ちになり大学生活を送る中では感じることでできない刺激を受けることができました。分からないことも尋ねやすかったですし、丁寧に指導して下さって嬉しかったです。短い期間でしたが一緒に働くことができ、光栄でした。

今回のインターンシップを通してホテルと一言に言っても、お客さんが宿泊されるだけの場所ではなく、全体としてお客さんがくつろげる場所をご用意することが求められていることがわかりました。華やかな世界だからこそ、その裏で働いている方々は大忙しでお仕事にあたって、この事実はこの業界には当てはまるのではないかと思います。夏休みの5日間で自分が興味をもっている業種の裏側を見ることができ、充実した日々が送れたように思います。この経験を今後の自己分析にうまく活かしていきたいです。

## ホテルでのインターンシップ 自分の視野を広げる

Y専門学校：医療事務科・1年

期間：平成27年8月11日～14日（4日間）

私は今回、ホテルSで4日間インターンシップをさせていただきました。

1日目は、ホテルの基本的な知識について学びました。『ホテル』の語源は『病院』から来ていること、ホテルの存在理由は、必要とする人が多いということを知りました。確かに、ホテルも病院も私たちにとって必要なものであり、『ホテル』の語原が『病院』から来ているということに納得できました。また、ホテルで重要なのはオリジナリティを出すこと、というお話がありました。ホテルを利用されるお客様は、そのホテルのサービスを期待して行くため、他のホテルと同じサービスではいけない、他のホテル以上のサービスをする必要があるということを知りました。

2日目は、イベントの企画と宴会実務を実際に体験しました。イベント企画のテーマは、「この企画をすることでこれからこのホテルで結婚式を挙げてもらえるか」でした。まず、どのようなイベント企画をすれば若い独身女性が来てくれるかというのを考えるだけでとても時間がかかりました。イベント企画を考えた後は、収支や利益について考えなければなりません。利益が出るようにお金の計算をするのはとても苦労しました。宴会実務では、結婚式のセッティングをしました。セッティングは、ひとつひとつ丁寧にやる必要があるため時間がかかりました。ですが、現場で働かされている従業員の方々は、片付けと準備を早くして1時間ですということを知ったとき、プロだなと思いました。自分で体験することによって、身をもってその大変さを知ることができました。

3日目は、ホテルの仕事内容について学びました。ホテルの仕事の中にも営業があるということを知りました。営業では「自分を売らなければ物は売れない」ということが大切であると学びました。これは就職活動でも同じで、自分を売らないと採用してもらえないということで、自分のいいところを10個言えるといいと教えていただいたので、就職活動を始めるときには自分のいいところを10個以上は言えるようになっておきたいと思いました。

4日目は、ブライダルについて学びました。プランナーの方から教えていただいたことは、私の知らないことばかりだったので、自分のためになることばかりでした。プランナーの方はお客様に心を開いてもらうために、仕事とは関係のない映画やイベントのことなども知っておかないといけないと聞き、とても大変な職業だなと思いました。ホテルの仕事の中で一番大変な仕事なのではないかと思いました。ですが、だからこそやりがいを感じられるのだろうとも思いました。

4日間の実習を通して、私は仕事をする上でのやりがいを教えていただきました。ホテルでは、お客様が喜ばれることがやりがいだと思いました。また、私はもともと裏方の仕事にとっても興味があります。今回、実際に仕事を体験したり聞いたりする中で、ホテルでも裏方で支える仕事があるということがわかり、自分の視野が広がったように思います。これからもさまざまな経験を通じて私自身の視野をどんどん広げ、自分の進路を決める際に役立てていきたいと思っています。

## 旅館でのインターンシップ

### おもてなし

Y短期大学：秘書科・1年

期間：平成26年9月9日～13日（5日間）

私は現在接客業に興味があり、特にホテルや旅館などの宿泊施設でお客様と直接かかわる職に就きたいと考えています。しかし、自分でインターネットや書籍で調べてみても「お客様をお迎えする人」という曖昧なイメージができるだけで、詳しい職務内容についてはよくわかりませんでした。そこで、自分の興味のある職業への知識・理解を深めること、現場ではどのような人材が求められているのか生の声を聞きこれからの学習意欲を高めることの2点を主な目的とし、インターンシップに参加しました。

私は県外の短期大学に通っていますが、地元である山口での就職も視野に入れているので県内で「質の高いおもてなし」と、評価されているやまぐち湯田温泉K庵で研修を受けさせていただきました。期間は5日間で、主にフロント業務、レストラン業務、清掃業務を体験させていただきました。

研修初日から印象的だったのは、フロント係のみなさんの言動一つ一つにお客様に対するおもてなしや思いやりの心が見えたことです。笑顔でお客様をお迎えすることはもちろん、チェックアウトされたお客様のお車が見えなくなるまで玄関でお見送りする姿に感動しました。フロント係のみなさんは、「一期一会」の心でお迎えをし、「余情残心」の心でお見送りをしているそうです。お金では買えない「もの」を目配り、心配り、気配りで提供するプロの方たちの立ち居振る舞いやお客様に対する心持を学ぶことができ大変勉強になりました。また、アルバイト経験もない私にとっては研修内容が初めてのことで、「仕事」「働く」ということはどのようなことなのかを考える良い機会にもなりました。

このインターンシップを通して自分への課題もいくつか明確になりました。一つ目は、指示されたことだけをこなすのではなく自分でその場の状況を判断して行動に移す力を身に付けなければならないことです。接客業は、全てがマニュアル通りにはいきません。お客様も十人十色です。日頃から広い視野で状況を判断し、優先順位をつけて行動するように心がけることで積極的に行動できる人になりたいです。二つ目は、失敗することを恐れないことです。これは仕事に限らず、遊びや学習面など多くのことに言えると考えます。一つ目の積極性の話にも繋がってきますが、緊張と自信の無さから自分から動くということが出来なかった私に、「まずは自分で考えてやってみてください。失敗を恐れずに行動しましょう。失敗ができるのは今のうちですよ。」とお話してくださいました。私は良いように言えば慎重派ではありますが、逆を言うと心配性で積極性に欠けるという一面を持っていることを知ることができました。

今回のインターンシップでは、目的であった事以外にも多くのことを学ばせていただきました。実際に働かされている方に褒めていただけたことで、これまで勉強してきたことがちゃんと生かしていることに気づけ、自信に繋がりました。また、今後の課題も多く見つけることができました。夏休みの間に有意義な時間を過ごせて良かったです。今回得た多くのものを、今後しっかりと自分の肥やしにしていこうと思います。貴重な体験をさせていただき、本当にありがとうございました。