

# 先回りして考えることの大切さ

YK 大学：国際文化学部・文化創造学科・3年

期間：令和6年9月6日～8日（3日間）

私が3日間のインターンシップで最も強く感じたのは、先回りして考え、行動することがどれだけ重要かということです。インターンシップ先にホテルを選んだのは、思いやりやおもてなしの気持ちがどの業界よりも必要な現場であり、接客をする上で必要な知識や所作、意識などを知り、身に付けられると思ったからです。直接の指導や注意はされなかったけれど、実際にホテルで働いている方々と一緒に動くことで、待機中の姿勢や些細な言葉遣い、身振りなど、自分が客として訪れたときには気にしないような本当に細かいところまで常に気を配っていることが伝わってきました。逆を言えば、スタッフにとって気を配ることが当たり前だからこそ、客としてホテルを見たときに違和感なく、また気分を害することもないのだと思いました。

私はフロントに立ち、チェックインを済ませたお客様の荷物を部屋まで運ぶ業務に携わっていた時間がかなり多かったです。大きな荷物を持っていてもこちらが手伝いを申し出ると断る方もいて、どの人に声を掛ければいいのかわからなくなった瞬間がありました。しかし、職員の方々はどんなお客様にも声を掛けたり、先に荷物を持ってあげたりしていて、こういう場面は「断られるかもしれない」と考えること自体が時間の無駄なのだろうということや、そもそも声を掛けなければ本当に手助けが必要なお客様がいても助けられないのだということに気づくことができました。お客様をよく観察して、何を求めているのか、今自分は何をするべきなのかを「言われる前に」考え、行動に移すことこそが思いやりであり、良質な接客・おもてなしに繋がるのだということを学びました。

また、お客様と実際に関わる中で、案内などの事務的なものではなく偶然始まった会話が弾んだり、なにかをし終わった後にお客様から「ありがとう」という言葉をいただけたときに、とてもうれしく和やかな気持ちになりました。きっとこの仕事のやりがいはこちらにあるのだろうと感じられ、とても良い経験ができたと心から思います。

このインターンシップを通して、私は人と関わることや人のために動くことが好きなのだを再確認することができました。自分が何をしたいのか、何をしているときに達成感を強く感じるのかということが理解できたので、これからの選択に活かしていきます。

また、インターンシップ中に関わってくださった全ての職員の方々が温かく声をかけてくださったり、質問をしたときには優しく、丁寧に教えたりしてくださり、とても嬉しかったです。皆様のおかげで、学びを得るだけでなく、とても楽しい3日間にすることができました。本当にありがとうございます。

# 「くつろぎの街」を支える姿勢

YT 大学：芸術表現学科・1年

期 間：令和5年8月16日～20日（5日間）

私は、山口湯田温泉地域の、温泉街としての側面について理解を深めるために、ホテルでの接客業を体験した。私が5日間の実習で参加した業務は、主に駐車場及びエントランスでのご案内と、食事会場での接客とバックヤード業務である。

最も感銘を受けたのは、お客様をご案内する従業員の方の声音と姿勢である。

声は少し高め、抑揚をつけてゆっくりと発語することで、音量を抑えても聞き取りやすいように心掛ける。そうすることで、ゆったりとした雰囲気崩さず、他のお客様の会話の妨げになることを防ぐことができるのだ。また、和服での接客のため歩幅は自然と狭くなり、袖を押さえる仕草も相まって上品な印象を与える。他にも、フロント前や玄関でお客様を迎える際の立ち位置やお辞儀の所作など、老舗ホテルとして的高级感に満ちた品位を保った上で、お客様を緊張させないようなあらゆる工夫がなされているように感じた。

また、今回の就業体験では、お客様から見える範囲だけでなく、関係者以外入ることができないバックヤードでの業務も体験した。特筆すべきは食事処のバックヤードの様子だろう。

お客様が食事をする会場とバックヤードは2つの通路で繋がっており、一方がバックヤードから食事会場への入口に、もう一方が食事会場からバックヤードへの出口になっており、基本的に一方通行で回るように行き来する。そして、入口付近には厨房や冷蔵庫、ドリンクコーナーなど、お客様に提供する品が準備されており、出口付近には使用済みの食器を洗う流し場がある。つまり、配膳から下げ膳、そして再び配膳、といった一連の流れを効率よく行うことができるのだ。

私は、食事処での上記の工夫に加え、従業員の方の歩く速度の緩急に強い印象を受けた。

食事処では和会席料理を提供するため、前菜からメインディッシュまで一品ずつ順番に配膳する必要がある。よって、バックヤードでは常に早歩きで次の料理をワゴンに乗せていく。しかし、お客様がいる食事会場では、急いでいる素振りも少しも見せずに悠々とした調子で歩くのだ。

お客様にのんびりと過ごしてもらうために、忙しく動き回る場面は全て隠されており、その様子は、壁一枚を隔てて時間の流れが異なっているようにさえ見えた。

旅行に出かけるほとんどの方が日中に観光を楽しみ、その疲れを癒すためにホテルを訪れるだろう。即ち、ホテルの商品は「くつろぎ」であると言える。

お客様にくつろいでもらうためには、ゆとりのある接客が欠かせないのだ。

徹底したおもてなしの効果は、お客様の反応にも顕著に現れていた。エントランスの、瀟洒で雄大な構えに感嘆されてはいても、萎縮される様子にはなかったからだ。

湯田温泉の街では、駅や通りの所々にささやかな足湯が設置されており、温かく落ち着いた雰囲気を呈している。そんな「くつろぎの街」を象徴するようなホテルでの様々な体験を通して、「迎える」立場としての姿勢を体系的に学ぶことができた。

末筆ながら、ご多忙にも関わらず丁寧にご指導いただいた従業員の方々に深謝の意を表したい。

# おもてなしの心

HB大学：人間科学部・

グローバルコミュニケーション学科・2年

期間：令和4年8月6日～9月20日（17日間）

今回ホテル業を応募した理由として、自分がどのくらい3S活動ができるのか実際に認識する必要があると感じたからである。この体験を通して、接客業のことを具体的に知り、お客様に対する気配りや言葉遣いなども身につけ将来に活かすことができたらとも思ったからだ。17日間のインターンシップで、玄関でのお出迎え業務やゴルフクラブでのレストラン接客業務、ベッドメイキングを体験した。

まず玄関でのお出迎え業務では、お客様がチェックアウトやチェックイン時の挨拶や、タクシーで帰られる際のお見送り、お客様の荷物をロビーまで運ぶ作業をした。フロントスタッフは細かいところまで気を配っていて、臨機応変に対応している姿がとても印象的だ。そして、昔の錦帯橋の話やホテルから広島の有料時間なども聞かれるので、フロント業務をするだけではなく、社外のことも知っておくことが大事だ。フロントスタッフはおもてなしの精神が大切だがその分、お客様から「このホテルとても良かったよ。」と言ってくれることも多々あるため、やりがいのある仕事だと感じた。

次にゴルフクラブでのレストラン接客業務では、料理の配膳や片付けを主に手伝いをした。効率良くお皿を片付けて案内するにはどうするべきなのか、お客様の前で背を向けてはいけないなど、バイト経験がない私にとって、良い知識を得ることができた。そして、他の業務に比べ一番お客様と接する機会が多い分、言葉遣いを正しく場面に応じて使うことが難しいため、言葉に詰まることがあった。ゴルフクラブは天候によってプレーを開始するか決まるので、天気を事前に調べておくことも大事だ。7日間出勤しても、私は周囲を見て行動することが欠けていると気付くことができた。

最後にベッドメイキングを体験した。シーツを綺麗に伸ばして替えることが難しく時間がかかった。そして、従業員の方が部屋の匂いを嗅いでいたので疑問に思っていると、「部屋中にタバコ等の匂いがないか確認することは大事なんだよ。」と教えてもらった。また、職場には自分より年上の方が多く1日CSを体験しただけで腰や足が痛くなるのに、この仕事を毎日されている方がいるなど、大学生活の中だけでは気がつかない細かいところを知ることができて良い経験になった。

今回インターンシップを体験し、ホテルでは3つの仕事以外にも色々な職務の方が勤めているのだということを知った。日頃ホテルを利用する側なので気にしていなかったことを念入りに確認していて、ホテルを心地良く利用できるのは裏側で従業員の方が苦勞されているからだと感じた。学生のアルバイトとは違って一人一人が責任感を持って仕事をしていて、社会人の仕事がどれほど大変か実感した。また、従業員の方に丁寧にアドバイスをいただいたりと、大変お世話になった。そして色々な方と貴重なお話ができ光榮に思う。この経験を将来就職に活かしていきたい。お忙しい中、受け入れてくださった事業所の皆さんには感謝の気持ちで一杯である。

# ちょっとした気遣い

HK大学：経済学部・経済学科・3年

期間：令和2年8月31日～9月4日（5日間）

今回、私はホテルで、5日間のインターンシップに参加させていただきました。参加させていただいた理由としては、ホテル業界に興味があり、どのような業務をしているのか知りたかったからです。実際に、ホテルでの業務を体験させていただいて、様々なことを学ぶことができました。

まず、一日目は、会場設営のお手伝いをさせていただきました。会場設営で、旗を壇上に掲げるお手伝いをしました。その時、旗のしわ取りや、旗のバランスを見て張り直した時に、細かなところまで気にかけていて、こうした小さな気遣いが大切だと感じました。また、会場設営のお仕事はとても体力のいる仕事だということを身をもって感じました。

二日目は、レストラン業務のお手伝いをさせていただきました。この時に感じたこととしては、お客様にお茶を注ぐときに、お客様にお茶がかからないような方向を向いて注ぐ、座敷の場合は、かがんで対応するなど、ここでもちょっとした気遣いがあると感じました。また、お茶が少なくなっていないか、空いたお皿がないかなど、周りを見て行動しなければいけないと感じました。そして、レストラン業務を体験した時に、周りを見てもっと自分から積極的に行動するということが、自分には足りなかったと気づくことができました。

三日目は、ベットメイクを体験させていただきました。ベットメイクでは、シーツにしわがないようにする、シーツの汚れがないか確認するなど、このようなことが大切だと感じました。ベットメイクをしてみた感想は、楽しい反面、とても体力のいる仕事だと知ることができました。

四日目は、フロント業務の説明や、フロントの近くで挨拶をする立ちんぼなどを体験しました。この四日目でもとても大切だと思ったのは3Sです。3Sとは、スマイル、スマート、スピードです。この3Sが仕事をする際とても大切だということを学びました。また、3Sのほかにも、挨拶が大切だと学びました。挨拶をするのは当たり前だと思われるが、その当たり前がやはり大切だと感じました。

最終日には、ブライダルのお仕事を体験させていただきました。ちょうどその日、新郎新婦さんの前撮りを見学することができました。前撮りの時の新郎新婦さんの笑顔を見てみると、私までも笑顔になりました。元々、ブライダルにあまり興味は無かったのですが、インターンシップを終えてからブライダルにも興味を持つようになりました。

今回、5日間のインターンシップを通して感じたことは、細かなところまで気にかけてお仕事をすることの大切さを学びました。また、自分の出来ていない弱いところを見つけることができました。このような貴重な体験をさせていただき、従業員の皆様には感謝の気持ちで一杯です。インターンシップでの体験を生かして、これからの就職活動を頑張っていきたいと思えます。

# 人への思いやり

S J 大学：人文学部・英語学科・3年

期間：令和元年8月14日～18日（4日間）

今回、私はTホテルで4日間にわたってインターンシップをさせてもらった。私はホテル業界がどのような仕事をしているのか詳しくは知らなかったので、インターンシップを終えて、沢山の学びがあった。

1日目と2日目は午前中にチェックアウトされた部屋の枕カバーとシーツの剥ぎ取り、ガウンの回収を全室行った。思っているよりも大変で力が必要な仕事だと実感した。宿泊されたお客様が快適に過ごせるよう、希望通りのお部屋を作り上げるというのは、とても素敵なことだと思った。1日目にシーツの剥ぎ取りに行ったときに、机の上に「今年もありがとうございます。」という置き手紙があって私はとても感動した。前日が花火大会ということもあり、そのことについて書かれたものだと思う。直接感謝の言葉を言われるのも嬉しいが、形として残るものももっと嬉しい。午後からと3日目と4日目は一日中、フロントのお仕事をさせてもらった。最初はどこに何があるのか分からなかったので同大学の先輩に案内して頂いた。フロントでは宿泊者のデータの管理、車の鍵やお客様の荷物の管理まで細かい仕事が行われていた。私はチェックインの際に提供のおしぼりと子供用のアメニティの準備をしたりチラシを枚数分ホチキスで止める作業をしたりした。見学させてもらいながら思ったことは、社員の方々のお客様への対応が素晴らしかったことだ。とても丁寧にその場その場の急な要望に応じていて、お客様も安心して宿泊室に向かう様子が見えかけた。的確な素早い対応が大事だとよく分かった。実習の最終ゴールは、チェックインとチェックアウトが出来るようになることで、チェックアウトは簡単にできたが、チェックインは慣れないと難しいと思った。お客様に確認することは決まってはいるが、言葉に詰まったり、自信をもって喋ることに躊躇などがあった。

私に指導して下さった社員の方は、とても聞き取りやすい声ではきはきと笑顔で接客されていて、私もこんな風になりたいと思える理想の方だった。

接客業でとにかく大事なことは、お客様に満足してもらえる接客をすることであり、そのためには接客する側がお客様の立場に立って物事を考える必要があると、この4日間のインターンシップを通して思った。そしてお客様にはもちろん、同じ立場で働く従業員にも思いやりの心を持ちながら仕事するという大切さも学んだ。

私は、将来人と関わる仕事は絶対条件で考えているので、今回のインターンシップで学んだことは必ずこの先活かすことが出来ると思う。お盆というお忙しい中、受け入れて下さったTホテルの皆さんには感謝の気持ちで一杯である。