

内閣府地域雇用創造事業

「地域密着型インターンシップ研修」最終報告書

中間事務局：特定非営利活動法人 素材広場(福島県)
報告書作成者：よーこ

1. 受け入れ施設紹介

「岳温泉 野の花一輪香る宿 あだたらの宿 扇や」

扇やは岳温泉のメインストリートに位置する中規模の宿である。明治三十九年創業の老舗である。2003年に改装しており、現在客室は二十部屋、お風呂は男女各一つと家族風呂の計三つである。設備については老朽化も見られるが、掃除が行き届いており、清潔な印象を受ける。また館内の各所に生花が活けてあり、お客様の目を楽しませている。料理はほぼ素材から仕込みをしており、大玉村産のコシヒカリや酵母牛などの地元の食材を取り入れている。温泉は源泉かけ流し、酸性泉で美肌効果がある。

また扇やは、じゃらんのおもてなしランキングで東北一位(2008年9月)をとるなど、おもてなしのレベルが高いと評判の宿である。フレンドリーな接客でお客様から支持されている。

派手さはあまりないが、お客様に気持ちよく休息していただける宿である。

2. 研修作業内容

〔仲居業務〕

時間帯は午前が七時から十一時半ころまでである。お客様へ朝食の提供、お見送り、客室の片付けが主な仕事である。午後は二時半から九時半ころまでで、お客様のお出迎え、お部屋へのご案内、夕食の提供が主な仕事である。

一組のお客様は一人の仲居さんが担当するので、お客様に最も長い時間接する仕事である。新規のお客様なら、会話から食事の好みや出身、お仕事などのプロフィールを聞き出す。リピーターのお客様なら、前回御利用された時のプランや、プロフィールを把握する。情報収集をしながら、その場でお客様に合った接客をすることが求められる。お客様から質問されることも多いので、宿についてはもちろんだが、食材や周辺の観光についての知識も必要である。

自分は仲居業務を主として体験させていただいた。始めは夕食のセッティングなどあまりおもてなしには関われなかったが、最終的には一組のお客様を担当させていただけた。体験してみて、お客様に合ったおもてなしというのはとても難しいと実感した。食事のペ

ースや興味のある話題もそれぞれである。料理の提供が遅くてお待たせしてしまったり、お客様とお話がかみ合わなかったりした。距離感を図ることも必要である。おしゃべりが好きな方や、そっとしておいてほしい方など様々な方がいる。お客様の空気を読んで、その場で判断することが求められる。おもてなしというのは、非常に奥が深く、正解というものがないと感じた。

〔フロント業務〕

時間帯は朝七時から夜八時までである。それ以外の時間は夜勤のスタッフが常駐している。主な仕事はお客様のチェックアウト、チェックイン、車両の移動、お部屋へのご案内、温泉の温度管理、売店などである。

自分は午後二時から夜八時まで業務に入らせていただき、お客様のお出迎え、お部屋へのご案内などを行った。フロント業務で教えていただいたことは、スリッパの並べ方、言葉遣い、表情など、些細なことでもお客様へ与える印象は大きいということだ。お客様が最初に接するのはフロントのスタッフである。最初に与える印象で宿の印象も決まってしまう。スリッパが乱雑に置かれていたらお客様はがっかりするだろう。言葉遣いがおかしければスタッフに不信感を抱くかもしれない。また、新規のお客様は少し緊張されている方が多い。スタッフの表情が硬ければ、お客様の緊張もほぐれないだろう。

お客様に好印象を持っていただくために、笑顔で働くように気をつけた。またロビーにいらっしゃるお客様に注意を払い、何かあればすぐに応えられるように心がけた。

〔仲番業務〕

仲番は厨房と仲居さんをつなぐ役割である。時間帯は朝が八時から十一時半ころ、夜は六時から十時ころまでである。洗い場、会食場の掃除、布団敷きをやらせていただいた。

仲番業務は裏方の仕事が多いが、布団敷きは客室にお邪魔して直接お客様に関わる仕事である。お客様はどのスタッフも、宿の一員として見ている。布団敷きはお客様と接する時間は短い、短時間でもお客様に与える印象は大きい。お客様と接する以上、丁寧さと感じのよさを心がけ、宿の一員という自覚を持って働くことが必要だと感じた。

3. 宿研修での気づき

自分はおもてなしの現場を見るためにこの研修に参加した。福島県の素材広場を選んだのも、宿での業務を体験できるからだ。接客の満足度が高い宿は、どのようなマニュアルがあるのか、お客様に喜ばれる接客とはどういったものなのか。その現場を見て、働き、おもてなしについて考えたい、それが自分の研修の目的であった。

宿で自分がサービスを受ける側になったとき、うれしいおもてなしとはどのようなものだろう。スタッフの感じがよく、丁寧なのはもちろんだが、かゆいところに手が届く、自

分の要望にあったおもてなしではないだろうか。お客様自身が「大切にされている」と感じられるおもてなしこそ、満足度の高いおもてなしではないだろうか。

それでは、扇やのおもてなしのよさとはなんだろう。これを考えながら業務に当たってきたが、研修の最後に自分なりの答えが出たように思う。

ここで扇やのおもてなしの例を紹介する。

- ・館内の移動の際、お客様のお荷物をお持ちする。
- ・足の悪いお客様に食事の際に椅子を準備する。(場合によっては言われなくとも)
- ・お客様が召し上がれないものがあれば、他の食材をご用意する。
- ・夕食時のご飯ものをおにぎりにして夜食として提供。(お客様の様子を見て伺う。)
- ・朝食の焼き魚は焼き立てを提供、コーヒーはその日の朝に挽いたものを使う。
- ・お客様の車に折鶴とメッセージを置く。
- ・お見送りはお客様の車が見えなくなるまで手をふる。

もちろん他の宿でも行われているものもあるだろうし、これら以外に自分が気づけていないものも多くあるだろう。これらに共通することは、お客様に気持ちよく過ごしていただくために手間を惜しまないことである。こういったサービスをお客様に言われなくとも行う宿はあまりないのではないだろうか。手間がかかることは嫌われることであると思う。扇やでは手間を惜しまないおもてなしで、お客様自身が大切にされているという感覚を持つのではないだろうか。

ではなぜ扇やでこういったおもてなしが実現できているのだろうか。ここでマニュアルを抜粋してみる。

扇やの接客のところがけ(素案) (※業務マニュアルより抜粋)

1. 業務目的

担当したお客様にまた来て頂くこと。そのために自らのからだと言葉を駆使して、お客様が楽しく過ごせる雰囲気をつくり上げること。

2. 勤務中の心がけ

客室係は、お客様の身近で長い時間接する役割を担っています。

したがって、お客様に与える印象も強く、同時にお客様に関する情報も多く得ることになります。そのことを念頭に置いて、勤務中は下記の点に留意してください。

- (1)常に笑顔で心をかける(笑顔はくつろぎと安心感を与えます)
- (2)清潔な身だしなみを心がける
- (3)他の従業員に必要な情報を正確に伝える。(私情をはさまずに)
- (4)積極的に助け合う。
- (5)先々を考え、段取りを重視しながら行動する。

(6)どのお客様に対しても公平に接する。

マニュアルの冒頭を一部抜粋した。扇やのおもてなしの心がけについて簡潔に記されているものだと思う。これ以降は細かくおもてなしの動作や言葉遣いについて記されている。だがスタッフによるとこのマニュアルはあまり活用されていないという。文章化されたマニュアルは現実の後追いになってしまうので、更新の速度が間に合わないためだ。だが文章化されたマニュアルが活用されていないからといって、スタッフの方向性がぶれていないように感じる。

ではどうやってスタッフに以上のところがけを浸透させているのか。

【人選】扇やで働いてみて、スタッフの多くがお客様のことを考えて働いているように感じる。お客様がどう思うか、何を求めているか、想像力を働かせている。よいおもてなしをしなさい、と指導したからといって、本人がそのよさに共感しなければ実行しないだろう。扇やの方向性に合った人選をしてチームづくりをしていることが、マニュアルからぶれないおもてなしを行える一つの理由だと思う。

【スタッフ同士のコミュニケーション】扇やでは朝業務の最後にスタッフが集まってミーティングを行う。一日の気づき(扇やでは前日の午後から当日の午前中までが一日として考える。)をお客様ごとに担当した仲居さんが挙げる。他に翌日のお客様情報の共有などが行われる。情報を共有することで、スタッフに、自分は宿の一員であるという自覚が芽生えるのかもしれない。

また、仲居さんたちは午前と午後に関らずお茶の時間を設けている。世間話による情報の共有や、変化への気づき、体調等に気を配ることができる。スタッフ同士がコミュニケーションをとりやすい環境を作ることで協調がしやすく、業務が円滑に進むのではないだろうか。小休止することで気持ちに余裕が生まれ、お客様の気持ちを考えることができるのではないだろうか。

扇やでは宿の方向性に合った人選をし、そのスタッフが働きやすい余裕を持たせた雰囲気作りが行われている。自分はマニュアルに沿った教育に力をそそいでいるのではないかと思っていたが、全く違っていたので驚いた。扇やはスタッフが総勢二十名ほどなので比較的容易なのかもしれないが、実現していることはすばらしいことだと思う。

4. 生産者と宿をつなぐ

扇やでの研修以外に、生産者と宿をつなぐ試みも行った。宿で使用している食材について調べ、お客様に情報を伝えやすくする。また宿周辺の観光を紹介することで、お客様に福島に魅力を感じていただく。具体的には二つ課題を設定した。

一つ目は「酵母牛」を育てている國分農場の視察とチラシの作成である。扇やで夕食に使用している酵母牛について知り、お客様に酵母牛の紹介をするためのツールを作成する

ことが課題だ。今回は通信販売をしている酵母牛のチラシと、注文書、そしてスタッフ向けに酵母牛の豆知識をまとめた書類を作成した。わかりやすく目を引くデザインにするのは難しく、苦戦してしまった。

二つ目は大友農園（土湯温泉）のチラシの改良である。前期のインターン生が作成し、同期のインターン生が改良したものを、扇やで使いやすいように地図を加えるなどして変更してみた。

5. まとめ

研修に参加して、やはり想像と実際は別物だと実感した。実際に体験してみなければ得られない気づきが多くあり、とても有意義だった。

一ヶ月間宿で研修をし、よそ者の目で改善点を挙げようとしてきた。しかしたった一月では、よそ者の目で見てアイデアを投げることはできても、具体的にどうするというプランまで出すことができなかった。何かを変えるには、それにどっぷりとはまりこんで、誰よりも精通していなければならない。宿のコンセプトを理解し、システムと制約を把握していなければならない。こういったことを実感するよい機会であった。

また、宿でも生産者でも、皆様プライドを持って働いていると感じた。自分の仕事に一生懸命で、妥協しない。身近でそういった方々に接することができ、刺激を受けた。このような方々の姿をこれからの就職活動の励みにし、就職してからも参考にしていきたいと思う。

以上