

2007年度 兵庫県立学校教員の長期社会体験研修を終えて

兵庫県立川西明峰高等学校 教諭 高橋 幹夫

1 研修先

株式会社 神戸ポートピアホテル
(神戸市中央区港島中町6丁目10-1)

2 研修先の概要

1981年に開業、客室数は745。
1700名収容のポートピアホールを併設。

3 研修期間

2008年3月1日～3月31日(1ヶ月)



(ホテル内のレストランで食器の置き方を練習)

4 主な研修内容

- ① 客室整備(6日間)・・・ゲストがチェックアウトして次のゲストがチェックインするまでの時間帯に、3人一組のチームで1フロアずつ客室の整備をするシステムになっていますが、そのチームの中に入って、ベッドメイキングと室内清掃を手伝いました。
- ② 宴会サービス(5日間)・・・大宴会場でテーブルや椅子の配置と撤収を手伝ったほか、宴会の本番ではゲストに飲み物や料理の給仕をしたり、使用済みのグラス・カップ・皿類がテーブルの上に溜まらないように、ワゴンを使って次々と洗い場に運んだりしました。
- ③ 宿泊マーケティング(3日間)・・・テレックスやファックスで届く宿泊予約の内容、すなわち氏名、連絡先、到着日、泊数、希望の部屋タイプなどをコンピュータに画面入力したり、旅行会社から請求された案内パンフを郵送する作業を手伝ったりしました。
- ④ 施設管理(3日間)・・・ゲストから指摘を受ける前に室内に破損や汚損した個所がないかどうかを詳細にチェックするPMP(Preventive Management Program)に同行して点検作業を手伝ったほか、壁や家具の補修の仕方について教わりました。

5 研修を終えての感想

- ① 職種の違いに関係なく全従業員が、一日中廊下やエレベータの中で顔を合わすたびに「おはようございます」と挨拶を交わしあう職場です。それは、職階が下の者が先に挨拶をして、上の者が挨拶を返すということではなく、先に気づいた方から声をかけるという習慣です。エレベータの乗降の際にも、職階の上下に関係なく譲り合う姿が当たり前のように見られ、良いチームワークはこういう温かい人間関係の中から生み出されることを実感しました。
- ② 客室整備であれ、宴会サービスであれ、作業の手順は「周りの人たちの動きをよく見て、それと同じようにやりなさい」ということを繰り返し言われました。最初はずいぶん杓子定規だと思いましたが、しばらくすると、それが時間の無駄、動作の無駄、怪我の危険が最も少ない方法であることに気づき、経験のあるなしに関係なく、誰でもすぐに安全で効率的に仕事ができる手順が確立されていることがわかりました。
- ③ 客室ベッドの枕カバーの縫い目の向きは全室が同じでなければなりませんし、宴会会場のテーブルクロス折り目の位置も全てのテーブルが同じでなければなりません。最初は「こんな所までこだわる必要があるのかなあ」と思いましたが、お客様がそれらの違いに気づくか否かに関係なく、どのゲストにも平等なサービスを提供するという理念はこういう所から始まるのだと納得し、どんな細かい部分にも手を抜かない徹底ぶりに感銘を受けました。