

平成 19 年度 兵庫県立学校教員の長期社会体験研修を終えて

兵庫県立神戸北高等学校 教諭 奥山 勝巳

1 研修先

株式会社「中の坊」

有馬グランドホテル営業部 客室課

(〒651-1401 神戸市北区有馬町 1304-1)

2 研修先の概要

明治初年創業。従業員数約 700 名。有馬グランドホテル、中の坊瑞苑、北瑞苑の 3 事業所を有し、有馬グランドホテルは客室数 228 室、980 名収容。全社スローガン

「スマイルでトップを目指そう中の坊」



客室清掃中の研修者

3 研修期間

平成 19 年 8 月 4 日～8 月 17 日 (2 週間)

4 研修内容

期間中、客室課補助として勤務した。各客室での指定された時間での布団上げ、チェックアウト後の清掃、午後からの宿泊客に向けての客室準備、夕食準備、バイキング会場設営まで慌ただしく過ぎていく毎日であった。研修先の有馬グランドホテルはチェックアウト 11:00、チェックイン 14:30 であり、夏期はプールも営業していることから前日からの宿泊客の大半はチェックアウトが遅く、また当日からの宿泊客のチェックインは早い。その短時間の間に各担当者が自分のなすべき仕事を十分に理解し、手際よく、かつ確実に作業を進めていくさまを目のあたりにした。

5 研修を終えて

客室係としての業務は、ホテルの華やかな表の顔と異なり、地味で体力的にも厳しい業務であった。いずれの業務も各フロアにおける全室のタイムスケジュールに従い、全員が協力しながら確実に業務を進めていた。そこには「お客様第一の営業」「お客様に裏を見せない」という経営理念の一つが従業員に徹底されていることが感じられた。また、行動目標の一つとして掲げられている「いつでも、どこでも、誰にでも笑顔で挨拶」がすべての部署に浸透し、パントリー内でも常に明るく、職員間の意思疎通もたいへんスムーズに行なわれていた。

学校教育現場とホテルでは、「人間相手」であり、品質を図る手段が「相手の満足度という目に見えにくいもの」という共通点がある。お客様に「また来たい」と感じていただけることをめざしたホテル運営を、子どもたちに「この学校で学んでよかった」「この学校で学びたい」と感じてもらえる学校運営に置き換え、今回の研修の成果を学校教育に活かしていく決意をした。