

## 旅館サービス研修 感想レポート

2022年度 9-10月受講生 S.S.さん(IT サービス会社)

本研修においての重要な点は人との関わり合いだと感じた。

挨拶、感謝、謝罪、どれも大切なことであるがIT業で働く者はこれらができていないものが多いと聞いた。また、旅館研修に行く前に部長とお話しする機会がありそこで言われたことであるが、現場に出て人間力がないものは困ると伺った。そのため、私は社会人として当たり前の礼儀などを学ぶつもりで旅館を訪れました。

私が旅館研修の際に一番困難であったことは気を回すことだ。気を回すことは私にとっては非常に難しく旅館研修中に克服しなくてはいけない課題だと感じた。

そして、生まれてこれまで私は気が利かないなどとは言われたことがなかったため、これほどまで気を利かすことができないのかと絶句した。

気を利かすということは相手のことを思いやり、相手が楽できるように助けてあげることである。しかし、気を利かすということの難しい点は、自分であればこのようにしてあげれば楽だと考えそれを実行するが、実際に相手は自分とは異なる人間であり、異なる価値観をもっているためその行動がかえって迷惑になってしまう恐れがある。私はこれに大きく当てはまった。私が気を利かして用意したものが、すべてが邪魔になり迷惑になってしまっていると感じたのである。そこで私はまず相手のことを観察することから始めた。普段どんなものを使っているのか、どのタイミングで取り出せばいいのかなど、怒られながら試行錯誤を繰り返した。怒られることは悪いことではない。ただ指示を待ち途方に暮れているような人にはなりたくなかったので、自ら行動し怒られながら学んでいくことにした。

その結果、少しは成長したと言っていただけ自分の成長を感じた。

身についたことは体力、精神力そして苦手であった気を利かすことを克服することができたことである。この経験から身に着けたものをIT業でも発揮していきたいと思う。

以上