

## 旅館サービス研修 感想レポート

2021 年度 6-7 月受講生 Y.K.さん (IT サービス会社)

今回の研修を通して、マナーや柔軟に対応する力、コミュニケーション能力を鍛えられたと思っています。

マナーについては、仲居さん方が、その道のプロフェッショナルであるため、食事中や仕事中に丁寧に教えていただきました。下記にもありますが、私は誠実な態度を取るためにマナーを教えていただいた際には、ありがとうございます、とお礼を絶対に言うようにしていました。

コミュニケーション能力と柔軟に対応する力については、この研修を受けるにあたって決めた目標とともに記します。

私はこの研修に行く前に一つの目標を決めていました。それはこの研修が終わった後に今度は客としてこの旅館に行けるようにするために、気持ちよく研修を終われるようにしよう、という目標です。

このことには二つのやるべきことがあると思います、それは旅館の人に好かれるということと、仕事を苦痛にしないということです。

一つ目の旅館の人に好かれるということについて、私はコミュニケーションが苦手だという意識を持っていたのですが、新しいグループの中で2か月の間生活を共にする以上、そのようなことは言っていられないと思い、積極的にコミュニケーションを取るようになりました。そして、仕事も決して手を抜かず誠実にこなそうと思っていました。結果として、私は全員と仲良くなることが出来、仕事についても詳しく教えていただいたり、サポートしていただいたり、信頼して任せていただけるようになりました。

二つ目の仕事を苦痛にしないということについては、仕事を単調作業にせず、仕事の中に自分のスキルを成長させるポイントを見つけたり、効率化を考えたり、楽しみを見つけることを意識していました。例えば皿を洗うといったことでも、どうやったら素早く洗えるか、効率的に洗えるかなどを考えて行うことで、研修が始まって一か月経った頃には最初の1/4程度の時間で皿洗いが行えるようになりました。このようなことを繰り返しているうちに何か予期せぬ出来事が起きた時でも柔軟的に考えて対応することが多少はできるようになったと思います。

この二つのことを意識した結果、何度も辛くなった場面はありましたが、私は全員と笑顔でお別れをすることができ、気持ちよく研修を終えられました。

今後この研修で獲得したスキルを活かしてSEとして柔軟な対応と円滑なコミュニケーションでお客様に貢献したいと思っています。