

旅館サービス研修 感想レポート

2021 年度 8-9 月受講生 K.N.さん (IT サービス会社)

水生の庄での研修は IT とは真逆のお仕事であると従業員の方が言っていて、仕事をしていく中で確かに IT とは違うと感じた。しかし、その中でも学ぶことが多くあり、成長できたと思っている。

IT と水生の庄の仕事で感じた大きな違いは「考えて」行動するときの「考える」時間である。IT ではお客様からの案件に対して納期が長く、その中でお客様の要望を満たすような成果物を作成していく。一方、水生の庄のようなサービス業ではお客様の要望に対して瞬時に最適解を導き出し、最善の行動をすることが求められる。研修生は基本お客様の前に立ってサービスを提供することはないが、サービスを提供する仲居さんや板長のお仕事の手伝いをする中で、どうすれば仲居さんや板長がスムーズにサービスを提供できるかを考えながらサポートを行った。

上記のように二つの仕事は違っているところもあるが、コミュニケーションが重要ということはどちらも同じであった。双方ともチームとして行動する場合、チームの仲間との連携が大事であった。連携が大事であることは 4・5 月の Java 研修と 6 月の Python 研修で行ったアジャイル開発で身に染みている。水生の庄では仲居さんや従業員の方と連携して仕事を効率よくこなし、お客様に素早くサービスを提供できるよう尽力した。

このように異なる部分と共通している部分があった 2 つの業種だが、私が 2 か月の研修の中で最も学んだのは人を思いやる気持ちである。これはお客様に対しても、一緒に働く従業員に対しても持つべき気持ちだと思った。思いやる気持ちを持つことで思いやる人に対して最善のサービスができると実感した。これは IT でも必要なことであるため、生かしていきたい。