

根底のプロ意識

大学・国際文化学部・2年

期間：令和7年8月23日～27日（5日間）

私がこの就業体験により学んだことは、どんな業務に取り組む際にも、働く方の根底に、その仕事へのプロ意識があるということである。今回のホテルでの就業体験では、実際にお客様と関わる表の仕事と、お客様と直接は関わらず、その準備や片付けを行う裏の仕事を体験させていただいた。表の仕事では、午前中にお見送りを行い、午後にお出迎えとウェルカムサービスの提供、客室案内を行った。体験1日目に、丁寧な説明とロールプレイングを行っていただいたが、それでも実際にお客様の前に立つときは緊張した。担当の方に、ミスしないようにと意識しすぎて、笑顔がぎこちないと言われ、練習通りにこなすよりも、目の前のお客様に喜んでいただくことが最優先であると考えようになれた。また、3日目の午後には、夕食の提供を体験させていただいた。どの業務においても、お客様との距離感や、話しかけたり動作を行ったりするタイミングが大事であるということ、身をもって実感した。

裏の仕事では、お客様が客室を出発されたあとに清掃を行い、新しいお客様のための準備ができているかの点検を行った。表の仕事とは違い、素早く要領よく行うことが大切な業務であるとわかった。しかし、その根底にあるのは表の仕事と同じ、「お客様第一」という意識である。グラスやテレビの音量、クッションの置き方に至るまで、あらゆるところに目を向け、一番初めに目にするお客様が気持ちよく扱えるように考えられていた。特に驚いたのが、客室点検を行った際に、庭にある木の葉の色についての伝達を行っていたところである。客室点検の体験を担当してくださった方は、「窓から見える景色まで含めてこの部屋の宿泊代になっている。」と話され、ホテルの客室を作るのは部屋の中だけではないのだ、という視野の広さにハッとさせられた。

また、表の仕事と裏の仕事の体験を終えた後、実際にお客様をお部屋にご案内した際に、歓声が上がったり、きれいだ、立派だねと口々におっしゃられたりしていた。その姿を見て、裏の仕事と表の仕事のつながりが感じられて、このために、たくさんの人が真剣に日々の業務に取り組んでいるのか、というのが分り、胸が熱くなった。最後の振り返りの時間に、就業体験を担当してくださった方が、「当ホテルのすべての業務にはプロがいる」というお話をされた。働いている人々が、確かな知識と技術を持って、そしてプロとしての自覚とプライドを持って業務に励んでいるのだというのを、この5日間の就業体験の中で実感することができた。

また、複数の方に客室の紹介や庭園の紹介をしていただいたが、どの方も、その場所を誇りに思っていて、自分の職場に愛着があるのが感じられた。自分も実際に就職をし、仕事に取り組む際には、己が誇りを持つことができる場所で、真摯な姿勢で仕事に取り組めるようになりたいと考えることができ、より将来の展望を明確にすることができた。

小さな積み重ねの毎日が、やがて恩返しになる

大学・国際文化学部・2年

期間：令和7年8月26日～28日（3日間）

私がこの三日間の就業体験を通して学んだことは、おもてなしにまつわる心の在り方と、企業という大きな組織を動かすために必要な小さな歯車（仕事）の大切さです。主に、業務内容としては「お風呂掃除や皿拭き、立礼やフロントでの接客」など裏方のお仕事から表向きのお仕事まで幅広く体験させていただいたのですが、どの経験からも学びを得ることが出来ました。はじめに、心の在り方に関しては、3日間で約15個程度のテーマに分けられたお話を伺いました。その中でも一番印象に残っているものは『おもてなしの真意とは何か、ホスピタリティとはどう違うのか』というものです。

具体的な内容は、「自分が何をしたのかではなく『相手がどう感じたか』が最重要であり、お客様の求められていることを予測し提供、さらに $+α$ でどうしたら喜んでいただけるのかを常に考えながら対応していくことが真意である。」というものでした。この隅々まで気遣いを怠らず相手に寄り添う精神にはホテル業界の深さを感じ、思わず感銘を受けた記憶があります。また、身だしなみや礼、「有難うございます」といった全ての行動には意味があり、その意味を踏まえて接客を行うことが心からの「おもてなし」に繋がるというお話も印象深く残っています。

そして、小さな歯車（仕事）の大切さに関しては、実際に裏方での業務を体験する中で感じる事が出来ました。就業体験前は、主に表向きのフロントでのお仕事をイメージしていたので、ホテル業界の裏側にはあまり目を向けられていなかったのですが、体験後は、どんな些細なこともお客様への喜びや満足度に繋がることに気付かされ、小さな積み重ねの大切さを改めて意識させられました。例えば、お風呂掃除では、指示 $+α$ で自らの手で普段掃除しないような場所を積極的に清掃することにより、目の行き届く範囲は勿論のこと行き届かない範囲にも力を入れることで、更に安心してお風呂を楽しんで頂けるようになったのではないかと感じます。また、社長様の「仕事の八割は単純作業であるが、この仕事を担う方々がいなければ会社は成り立たない。」とのお言葉は、アルバイトでの自身の経験とも重なり、大変心に響きました。そのお話からも、何気なく利用しているものや場所の全てには裏方の存在があることを実感し、見えないところで働いている方々への感謝を持つことが出来ました。

このように、様々な気づきがあった就業体験ですが、定められた時間の中で仲間と一緒に協力して物事を達成していくこと、どうしたらより効率的に動けるか、求められているもの以上を提供できるか、などを考えて行動する中で、お互いにリーダーシップを高め、タイムキーパーといった役割分担することの重要性にも気づくことができたと思います。最後にですが、社長様のお言葉で「サービス業は誰でもできるが、ワンステップ上の対応をするにはそれなりの教養（マナー・作法）や知識（語学力）などが必要になる」というものがありました。これからの大学生活では、この教養や知識の部分をより磨いていき、今後の生活や就職活動に活かしていきたいと考えています。人生に生かされるのではなく、自分の人生を「生きられる」ように頑張ります！

将来につながるインターンシップでの学び

大学・人間科学部・3年

期間：令和7年9月5日～9日（5日間）

私は大学で観光分野を専攻しています。特にホテル業界に関心を持っており、今回、旅館でのインターンシップに5日間参加しました。

インターンシップでは、旅館のレストラン業務を経験させていただきました。その中で、料理の提供方法、ご飯のよそい方、お客様の前でのお皿の下げ方、さらには細やかなマナーに至るまで、多くのことを学びました。これらの経験を通じて、日本のホテル・旅館におけるサービス基準の緻密さと丁寧さを深く理解することができました。そして、チームワークの大切さも学びました。ホテルや旅館のサービス業務は一人の努力だけでは成り立たず、スタッフの協力や円滑なコミュニケーションが不可欠です。互いに助け合いながら業務を進めるなかで、チームワークの価値と力を実感しました。実習で一緒になった他大学の学生との交流もあり、お互いに助け合い、励ましあいながら、前向きな気持ちで実習に臨むことができました。

実習では敬語を用いてお客様に接し、案内や説明も行いました。私は留学生ということもあり、お客様に対して敬語を使ってコミュニケーションを取ることにとても苦勞しましたが、スタッフの方にサポートしていただき、対応することができました。また、旅館の仕事では、靴や身だしなみに気をつける必要があります。普段履き慣れていないパンプスの靴での業務に靴ずれがおきてしまい、とても大変でした。日本はサービス分野で高い評価を受けていることは周知の事実ですが、自ら実践することで、大学の授業では学ぶことのできない多くの細やかな点に気づくことができました。

このインターンシップで特に大きな励みとなったのは、お客様から声をかけていただいたことです。レストラン業務での対応をしている際に、名札を見て私が留学生と気づき、「ありがとう」「頑張っ
てね」などの温かい言葉や励ましの言葉をいただきました。実習期間は5日間でしたが、お客様と会話し、感謝やお褒めの言葉をいただくことは大きな力となり、サービス業の本当の意味を理解するきっかけとなりました。今回のインターンシップの経験を通じて得た知識やスキルは、今後の就職活動や仕事の場で活かしていきたいと考えております。お客様からいただいた励まし、チームで働くなかで学んだことを忘れず、困難に直面した時の原動力とし、自分自身をさらに成長させながら、将来は質の高いサービスを提供できるプロフェッショナルを目指して努力していきたいと思
います。

気配りとチームワークから学んだホテル業務の真の姿

大学・国際学部・1年

期間：令和7年9月10日～14日（5日間）

私は今回のインターンシップを通して、多くの学びや情報を得ることができました。実習に参加する前、ホテル業務には「接客中心で華やかな仕事」というイメージを強く持っていました。しかし、実際に現場に立ってみると、その裏側には細やかな準備やチームワーク、そして一人ひとりのお客様に合わせた臨機応変な対応が不可欠であることを痛感しました。

まず大きな学びとなったのは、サービス業における「気配り」の重要性です。単に笑顔で接客するだけではなく、お客様が何を求めているのかを先回りして考え、言葉にされる前に動くことが信頼につながる実感しました。例えば、お客様がホテル内に入ってくる前に外に出て、荷物を運ぶ手伝いをしたり、困っているお客様に声をかけるなど、小さな配慮が大きな満足につながる場面を何度も見ました。実際に自分がその対応をした時にお客様から「ありがとう」と笑顔で返していただけた経験は、仕事へのやりがいを強く感じる瞬間でした。

また、ホテルは「チームで成り立つ現場」であることも大きな気づきでした。フロント、レストラン、客室清掃など業務は分かれています、すべてはお客様の快適な滞在につながっています。自分の担当範囲だけでなく、全体を見渡して行動する必要があることを学びました。体験前は「自分の持ち場をきちんとこなすこと」が最優先だと思っていましたが、実際には他部署との連携や声掛けがあってこそスムーズに運営が進むのだと理解しました。

さらに、ホテルの業務は、体力的にも精神的にも想像以上に大変であることを知りました。長時間立ち続けることや、常に笑顔で接客することは簡単ではありません。しかし、それを当たり前のようにやり遂げる社員さんの姿に強いプロ意識を感じ、自分も少しでも近づきたいと感じました。体験前は「自分にできるのだろうか」という不安が大きかったですが、実際に挑戦してみて「努力次第で成長できる」という自信を持つことができたのは大きな変化でした。

また、ホテルという場は、国内外さまざまなお客様が訪れる空間であり、言語や文化の違いにも触れる機会がありました。私が研修しているときに、韓国人と中国人のお客様がいらっしゃいました。日本語だけでなく英語や中国語、韓国語で簡単な挨拶をするだけでもお客様の表情が和らぐ場面を目の当たりにし、語学の必要性を改めて痛感しました。今後は、語学力を高める努力を続け、幅広いお客様に対応できる力を身につけたいと思いました。

この実習は私にとって単なる就業体験ではなく、自分の将来像をより具体的に描くきっかけとなりました。学んだことや感じたことを今後の行動につなげ、将来ホテル業界で活躍できる人材へと成長していきたいです。