

フリーターの@がSUN SUN
川崎美紀の
SMILE通信
きょうも
おもてなし
日和



Vol.33 引き継がれていくバトン

この先輩は幸せですね。ご自身に身につけた技量やノウハウを引き継いでくれる人がいます。後輩も幸せです。こうして指導してくれる先輩が、目標となる人がいます。

後輩は、その後ビニール袋を取り替えました。あつという間の手際によさ、それを見守る満足そうな先輩の顔、偶然見ていた私まで、なんだか得意な気持ちになりました。確実に引き継がれたバトンが見えたようでした。

先輩からの教を
思い返して、引き継いで

そして、ある先輩を思い出しました。

私がまだ若いころ、研修講師として右も左もわからなかったときに、

ゆ ずり葉のように、次の世代へバトンを渡す場面があります。渡されたバトンは落とさないようにしっかり握り、やがてまた次の人へと渡すときが来るまで全力で守り続けます。

ゆずり葉は若芽が伸びてから古い葉が落ちることから、親が成長した子どもに後を譲る様子や先達が後続を指導したり、道を示したりし、役割を引き継いで去ることに例えられます。

あいさつまで息ぴったり！
巡回中の先輩・後輩スタッフ

先日、ある商業施設にショッピング

「研修とは何か」を手取り足取りご指導くださった方です。

研修は、長く行ったからといって効果があるわけではない。研修を受けた人のなかに、「受けてよかった、ちょっと得した」と思えるような気持ちが生まれる時間にしないといけない。来てよかったと思って帰るからこそ、いつまでも忘れずに思い出す。そして思い出したときに、講師はあんなことを言っていた、こんなことを習ったんだと学びが生きるのよ。

この教えが、いまも心に残っています。「そこを目指さずして、他に何を望むのかしら」という先輩の言葉を、いまでも毎回思い返して研修に臨んでいます。

そのなかでも特に先輩が身をもっ

グに行ったとき、2人で連れ立って巡回している清掃スタッフをみかけました。

2人は話しながらゆっくり歩いて来て、ときどき立ち止まり、確認するように壁沿いの隅を指さしたり、上を見上げたり、ごみ箱の周辺をチェックしたり。その様子は先輩が後輩に何かを教えているように見えました。後輩はうなずきながらメモをし、時折何か尋ねています。

すれ違うお客様へのあいさつは面白いようにシンクロしていて、息が合っているなあと感じました。時期的なものもあってか、ふと「ゆずり葉」という言葉が浮かびました。

て示したのは、「時間は正確に」という教えです。決められた時間に始めるのは当然ですが、終わりの時間もできれば少し早めに切り上げる。そのためには、事前の準備が重要です。時間どおりに終わるということは、講師の矜持であるとともに、約束は守るというマナーの基本を身をもって示すことなのです。

いまでも折に触れ、会っています。会って食事をしながら話をする、会うと活性化され新たな気づきをくれる、そういう先輩です。先輩自身は数年前に講師としての第一線を退き、いまはボランティア活動で忙しい毎日を送っています。ボランティアも楽しそうです。いつまでも大切にしたい人です。

彼女から引き継いだバトンを次に

つなげることができるのか。まだまだ研鑽が必要なんです。

インターンで
ホテルの仕事を学び始めた姪

大学2年生の姪が、インターン(職業体験)を始めたと聞きました。弟家族とは、義母を交えてときどき会って食事をします。そのときに姪が話してくれる話は大変興味深く、伯母さんはいくついろいろ聞いてしまいます。

都内のホテルでのインターンは、まずは宴席での料理提供から始まりました。学生ですから学業優先は当然ですが、単位の心配がないタイミングでは授業だけに留まらず、学外でも広く学ぶことができます。この時期は、インターンで学べるチャンスようです。

週末には宴会が多くあり、結婚披露宴やある大物歌手のディナーショーなどで、すでに料理を提供したと聞きました。インターンを始めていままでのなかで印象に残ったことを聞くと、一番先に話したことは、ホテルでの料理提供には決められたことが多く、それを覚えなければならないことだと言います。

例えば、食事後にコーヒーか紅茶の希望を聞いて、まずカップをセッティングし、置くスプーンの位置でコーヒーなのか紅茶なのか、注ぐ係の人に伝えるのだそうです。そのスプーンの位置は、そこで働く人の共通認識で皆がわかっていること。位置の違いが、さりげなくお客様の希



イラスト★ささきさとみ (http://blog.goo.ne.jp/satomi343)

望の違いを伝えることになっているんですね。

そんな符牒を教えてもらい、サービスを順調に進める一員として役割を果たせる経験をさせてもらえる、仲間と働く楽しさや責任について、また引き継いでいく流れの重要さなど身を持って学ぶことになるのだと思います。よい経験をさせてもらっているなあと感じました。

目立たない重要な仕事への
気づき

もう一つ、ホテルでの宴席の仕事は料理提供が目立つけれど、実はその前の準備がとても重要だと知ったと言います。

テーブルを並べ、椅子を並べ、面

を揃える。テーブルにはテーブルクロスをピンと張って体裁を整える、いわゆる設営です。お客様のご要望に沿ってその都度ごとにフォーメーションが異なるため、作っては変え作っては変えを繰り返す、この準備にも参加させてもらっています。

こうして新しい芽が育っていきます。

仕事にはお客様の目に触れる賑々しい仕事もあるし、その賑々しい仕事を支える裏方の仕事もある。もっともつとつといろいろと経験して、多くを学んでください。

そしてまた次に会ったときにも、いろいろと聞かせてくださいね、なっちゃん。



川崎 美紀 (かわさき・みき) オフィスリバー研修講師 <http://www.officeriver.biz>
国際線キャビンアテンダントとして10年乗務、2005年JALアカデミーのインストラクターとなる。同時に個人事務所・オフィスリバーを立ち上げ、2012年独立。2015年日本キャリア開発協会認定キャリアディベロップメントアドバイザー(CDA)の資格を取得。主に企業を対象に、ニーズに応じた研修を提案し提供。近年はビルメンテナンス・警備・ホテル・金融機関など各業界での研修実績を持つ。ビルクリーニングカレッジでは「おもてなしマナー」トレーナー講習を担当。