

# 一般財団法人 休暇村協会 館山

社会学部現代社会学科

3年 山下 修爾

## 1. 実習企業（団体）の概要

全国37カ所にある休暇村は、国立公園、国定公園等の利用及び保健休養のための宿泊施設を核としている。低廉な料金で一般の利用に供するとともに、自然とのふれあい及び保健休養に資するその他の事業を行うことにより、人と自然が共生する地域の振興及び健康で文化的な生活の増進に寄与することを目的とする。

- ・法人設立 昭和36年12月1日 財団法人国民休暇村協会  
平成24年4月1日 一般財団法人国民休暇村協会へ移行
- ・所在地 東京都台東区東上野5-1-5 日新上野ビル5F
- ・理事長 中島 都志明

## 2. 実習内容

- ・朝食、夕食バイキングの準備、片付け
- ・バイキングのホールスタッフ、座席案内

## 3. 実習の成果

私はコンビニエンスストアでアルバイトをしており接客業を経験していますが、今回のインターンシップではアルバイトとは性質の違った接客の仕方を体験することで、今までとは違う接客の方法を考え職場の方々と相談しながら、訪れたお客様をどうすれば満足させられるのか。「マナー」と「ホスピタリティ」の違いと注意すべきことについて学ぶことが出来ました。それと同時に仕事を丁寧に効率よく進めるための様々な工夫の仕方、その工夫によって出来た時間を活用してお客様へより良いサービスを提供する職場の方々の姿勢を間近で見ることができ、実際に「どうしたらもっと良くなるか」と考え、実行することが出来ました。

また、館山は房総の海や景色が綺麗で、その綺麗な景色を活かせるように休暇村の施設に工夫がなされていることや、海がもたらす観光資源(砂浜や海産物)を有効に活用し、海へ遊びに行こうと考えているお客様への商品の販売やサービスの提供の仕方も学べました。お客様には様々なサービスを提供していましたが、それでもお客様が満足できないといった時や気になることがあるといった場合は、その都度丁寧な返事をして、お客様からの要望になるべく応えられるよう問題を改善していく対策のやり方や、お客様へのアプローチの仕方を変えたりしていました。お客様からの要望に応えることは難しいですが、今までの成果が現在の休暇村の姿を形成していることがわかりました。

## 4. 実習の感想

アルバイトでしている接客とは違った接客を学ぶことができ、違いを比較することができたため非常に良い経験が出来たと思います。実習自体も最初は緊張しており大変な作業もありましたが、職場の方々にサポートしていただいたおかげで、数日後には仕事の役割を1つ任せていただけるようになり、嬉しい気持ちと同時により仕事に深く関われるようになりました。仕事に少しずつ慣れてきてからは、職場の方々と連携して動き、仕事を効率よく終わらせるためのアドバイスや気づいたことを分かりやすく教えていただき、最初から最後まで気持ちよく作業することが出来ました。このことから「気持ちよく働ける環境づくり」は働く人のモチベーションを上げるためには凄く効果的なことだと実感することが出来ました。休日には外に出てあたりを探索してみましたが、徒歩で行ける範囲は限界があるので、移動手段がないと生活をしていくのは少し大変だと思いました。近くにはバス停もありましたが、1時間で1本、多くても2本なので都会から来た人は不便に思うかなと感じました。2週間のインターンシップで最初はちょうどいい期間かなと思いましたが、終わってみれば短いと感じました。それだけ充実した時間を過ごすことが出来たため、私個人としては体験できて良かったと思

います。

— 実習プログラム —

日数	実習日	実習内容
1日目	8月23日(火)	オリエンテーション
2日目	8月24日(水)	職場の方々への挨拶。バイキングの準備と片付け。
3日目	8月25日(木)	バイキングの準備と片付け、ホールスタッフと座席案内。
4日目	8月27日(土)	バイキングの準備と片付け、ホールスタッフと座席案内。
5日目	8月28日(日)	バイキングの準備と片付け、ホールスタッフと座席案内。
6日目	8月29日(月)	バイキングの準備と片付け、ホールスタッフと座席案内。 役割(各テーブルのセッティング)を1つ任される。
7日目	8月30日(火)	バイキングの準備と片付け、ホールスタッフと座席案内。 役割(各テーブルのセッティング)を1つ任される。
8日目	9月1日(木)	バイキングの準備と片付け、ホールスタッフと座席案内。 役割(各テーブルのセッティング)を1つ任される。
9日目	9月2日(金)	バイキングの準備と片付け、ホールスタッフと座席案内。 役割(各テーブルのセッティング)を1つ任される。
10日目	9月3日(土)	バイキングの準備と片付け、ホールスタッフと座席案内。 役割(各テーブルのセッティング)を1つ任される。
11日目	9月4日(日)	バイキングの準備と片付け、ホールスタッフと座席案内。 役割(各テーブルのセッティング)を1つ任される。
12日目	9月5日(月)	業務ふりかえり