

# 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 熊倉 有希

## 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

バイキングの料理の補充、片付け、お客様の席案内、接客

## 3. 実習の成果

ホテル業界を経験し、お客様を迎えるときの姿勢や笑顔の作り方、接客の仕方などを学びました。ホテル業界では笑顔が一番大切であることがわかりました。お客様が不快にならないような接客をすることです。夕食の説明をするときにただ説明をするだけでなく、何がおすすめかなどを言えるかどうか、お客様からどんな要望があるかわからないので、それにどれだけ応えられるかなどの接客の仕方を学びました。お客様を迎え入れるときの姿勢、お辞儀の仕方や笑顔の作り方についても学びました。ホスピタリティの在り方として何よりも気配りが大切で、テーブルが食器で一杯にならないように様子を見ながら下げに行くこと、店内を回りお客様の要望に早く答えられるようにすることなどホテル業としては当たり前のことだと思いました。また、お客様のお顔を覚えることはホスピタリティにもつながるのでと思いました。顔を覚える、覚えてもらうことでコミュニケーションにもつながるので、お顔を覚えることでお客様の安心にもつながると思いました。

## 4. 実習の感想

初めてホテル業界を経験し、朝食バイキング、夕食バイキングとレストランを担当しました。特に大変だと思ったのが、食べた後の片付けです。今まで私は食べる側だったので、気にしていませんでしたが、片付けを経験してみて、残飯の多さが気になりました。バイキングは好きなものをいくらでもとっていいので、ついつい取りすぎて残してしまうことがあります。正直もったいないと思いました。食器を下げる時も、同じ食器を重ねて、なるべくゴミと箸類は一緒にしないなど片付けにはコツがありました。朝のバイキングは、お客様の入れ替わりが激しいのでいかに効率よく早くテーブルを片付けるかを身に付けるのは大変でした。やはり最初は重労働だったので笑顔を忘れるときはありました。ピーク時の研修だったので、お客様対応は忙しく、対応している最中にも他のお客様から声がかかるので、それをどう効率よく対応するかを考えることが難しかったです。

— 実習プログラム —

日数	実習日	実習内容
1日目	8月9日(火)	オリエンテーション
2日目	8月10日(水)	朝食、夕食バイキング 料理の補充 お客様席案内 接客 片付け
3日目	8月11日(木)	朝食、夕食バイキング 料理の補充 お客様席案内 接客 片付け
4日目	8月13日(土)	朝食、夕食バイキング 料理の補充 お客様席案内 接客 片付け
5日目	8月14日(日)	朝食、夕食バイキング 料理の補充 お客様席案内 接客 片付け
6日目	8月15日(月)	朝食、夕食バイキング 料理の補充 お客様席案内 接客 片付け
7日目	8月16日(火)	朝食、夕食バイキング 料理の補充 お客様席案内 接客 片付け
8日目	8月18日(木)	朝食、夕食バイキング 料理の補充 お客様席案内 接客 片付け
9日目	8月19日(金)	朝食、夕食バイキング 料理の補充 お客様席案内 接客 片付け
10日目	8月20日(土)	朝食、夕食バイキング 料理の補充 お客様席案内 接客 片付け
11日目	8月21日(日)	朝食、夕食バイキング 料理の補充 お客様席案内 接客 片付け
12日目	8月23日(火)	業務ふりかえり