

平成 23 年度

全旅連青年部夢未来創造委員会・日本学生観光連盟協同事業

若旦那若女将密着体験合宿
活動報告書

【日時】

平成 23 年 9 月 7 日（水）～10 日（土）

【協力】

静岡県賀茂郡南伊豆町

壺中の天宿 ○文

季一遊

ホテル河内屋

【各宿での活動報告】

※参加者からの報告をそのまま掲載しているため、記載の仕方や表現に差があります。

予めご了承ください。

※平成 23 年度時点の学年を記載しています。

1 「壺中の天宿 ○文」参加者

- 帝京大学 3 年 高橋 竜

平成 23 年 9 月 7 日から 10 日にかけて行われた「若旦那・若女将密着体験」の活動報告をさせていただきます。私は、壺中の天宿○文さんにお世話になりました。

9 月 7 日（一日目）は、宿に到着後、入り口でのお客様のお出迎え業務を行いました。この場では、立ち方の基本などを教えていただきました。その後、お客様の荷物を客室まで運ぶ業務や、ドリンクの出し方等を教えていただきました。夜には、各部屋に置かれているお茶の交換作業を体験させていただきました。パソコンで管理されているお客様の情報入力作業も行いました。

9 月 8 日（二日目）は、チェックアウトの作業を体験させていただきました。こちらもパソコンのデータをもとに行う作業でした。午後には、旅館の従業員の皆様向けのおもてなし講習会にも同席させていただきました。従業員の皆様が自己研鑽に努めているということがわかりました。講習会終了後には、送迎バスや施設の壁の清掃を行いました。夕食の時間帯には、飲み物の作成を体験させていただきました。

9 月 9 日（三日目）は、お客様ごとにそれぞれ異なるタイプの朝食メニューを厨房にある掲示板に書き込む作業を見学させていただきました。また、初日・二日目と同様に、お客様のお出迎え業務を行いました。夜は全旅連青年部夢未来創造委員会の皆様と野外にて BBQ を行い、若旦那の仕事についてお話を聞くことができました。

9 月 10 日（四日目）は、チェックアウトの作業とお客様のお出迎え業務を行いました。

4 日間の活動を通して、大学での授業や客の立場での旅館への宿泊では知ることのできない旅館の裏側を知ることができました。旅館での業務は多岐にわたるため、連携がとれていないと仕事が回らないと感じました。一つのミスが旅館の運営に大きな影響を与えることもあり、従業員の皆様は責任感を持ちながら仕事をされていました。

若旦那という立場はフロントや調理場等といったそれぞれの現場の状況を常に把握しなければなりません。お客様の声にも耳を傾けなければならないため、広い視野を持ちながら仕事をするのが求められると学びました。そして仕事の幅が広く忙しきや責任が伴う分、やりがいのある仕事だと感じました。今回の活動で、従業員の皆様のいきいきとした表情や仕事のやりがいに触れ、将来宿泊業に携わりたいという思いが強まりました。

今後はこのような活動の機会を増やすことで、学生に旅館の魅力を発信できるのではな

いかと思います。また、大学の授業で学ぶ観光学の内容を踏まえた上での活動となればさらに有意義な活動になると感じました。

最後に、今回大変お世話になった壺中の天宿○文の村田様並びに従業員の皆様、全旅連青年部夢未来創造委員会の皆様には深くお礼を申し上げます。

● 文教大学2年 石原濟世

私は9月7日～10日の日程で日本学生観光連盟が企画する「若旦那・若女将密着体験プロジェクト」に参加させていただいた。今回はプロジェクトの活動報告を記したいと思う。

初日は朝に東京駅に集合し、活動場所である静岡県南伊豆をめざして車に乗った。南伊豆で私が今回活動プロジェクトでお世話になった旅館は「壺中の天宿○文」さんであった。14時から体験活動がスタート。玄関で旅館に来るお客様のお出迎え、お茶の交換、旅館の予約管理などを体験させていただいた。また、翌日○文で社員向けに行われる、おもてなし講座の打ち合わせを一緒に聞かせていただくことができた。夜はお客様情報の入力作業などをやらせていただいた。

2日目は7時からスタートし、午前中はチェックアウトの作業のやり方、お見送りなどを行い、午後は昨日打ち合わせに参加させていただいた、社員向けのおもてなし講座を聞かせていただくことができた。社員向けであっても私たち学生が聞かせていただいたなかでも勉強になることはたくさんあった。講座のあとは初日習ったことを活かしてお客様のお出迎えをやらせていただいた。夕食の時間は厨房でドリンク作りをやらせていただくことができた。夜は昨日と同様お客様情報の入力作業をやらせていただいた。

3日目も昨日と同様に7時からスタートした。朝はその日お越しになるお客様の料理内容を厨房に伝える作業を見学させていただいた。午前中は同様にチェックアウトの管理などを体験させていただいた。夕食は今回の企画に協力していただいた、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会青年部の方々と一緒にバーベキューのしながら懇親会をした。青年部の方々から色々なお話をお聞きすることができ、楽しみながら自分の将来の参考になる話をお聞きすることができた。

4日目も同様に7時スタート。朝は昨日見学させていただいた厨房に食事内容の伝達作業を見学させていただき、チェックアウトの作業も任せていただくことができた。午前中の宿泊していたお客様全員をお見送りして、今回の体験活動のプログラムは終了した。午後は全旅連の方々に今回の活動報告と感想を発表した。21時に東京駅に到着して、今回の体験活動は終了した。

今回の活動を通して、旅館の魅力や抱えている課題などを学ぶことができた。それは見学だけではなく実際に現場に立つ体験学習であったからこそ見えたものであったと感じる。私にとって将来の参考になる非常に貴重な体験であったと思ったのでとても良い体験活動であったと感じた。

2 「季一遊」参加者

- 文教大学2年 金野 奈緒子

1.活動内容

1日目～3日目

お客様のお出迎え（荷物の運搬・ウェルカムドリンクの提供）、夕食準備・片づけ

※4日目の活動はなし。（○文さんの活動を見学）

2.感想

旅館の個性をどのように出していくか、リピーターを獲得するにはどうすれば良いのか、などと常にアンテナを張ってお客様が何を求めているのかを把握する必要がある、不安定で緊張感のある仕事であると感じた。

またお客様を満足させるには、顧客に対する心遣いはもちろんのこと、働いている従業員側の関係性も大変重要であるということを実感した。季一遊では、スタッフ間での声かけや挨拶が活発に飛び交っており、とても雰囲気の良い職場であった。そして「自分たちの提供しているおもてなしに“自信と誇り”を持っている」ということをおっしゃっており、いきいきと働いている姿がとても印象に残った。このような職場の温かい雰囲気や従業員の意識の高さが、素晴らしいおもてなしの提供につながっているのだと感じた。

3.良かった点

- ・従業員の方々の本音を聞くことができた。

⇒そもそも旅館業についての知識やイメージがあまりなかったため、従業員の方々の普段の何気ない会話の中から感じるが多かったし、とても印象に残った。従業員の方々の本音の意見であったと思うので、旅館業というものをより近くで感じる事ができた。

4.改善点

- ・詳細案内や連絡が遅い。
- ・タイムスケジュールが当てにならなかった。
- ・活動内容があやふやであった。
- ・受け入れ先との意思疎通が図れていなかった。

⇒女将密着体験であったのに、女将が不在であった。

- ・体験についての情報が一切なかったため、参加者も受け入れ先もとても困惑していた。

● 文教大学2年 山田彩加

季一遊さんでは主にお客様のお出迎え、朝食夕食の片付けなどの仕事をさせていただきました。お客様のお出迎えは、車でお越しいただいた方の車を玄関まで誘導し、お客様の荷物をフロアまで運ぶ作業でした。お客様をフロアまで案内したら、「ようこそ」の意味をこめてウェルカムドリンクをお客様に差し上げました。この流れを何回も繰り返し行いました。朝食と夕食の片付けでは、お皿を種類ごとに分別し、コップやスプーンなど細かいものは自分たちで洗う作業を行いました。また、朝食では夕食の支度に備え、テーブルを除菌したり、お皿を並べたりしました。

これらの作業を3日間行い、改めて心からおもてなしをする難しさを痛感しました。特に、お出迎えの際に団体でお越しになったお客様の対応で、団体客だとサービスにばらつきが生じやすいですが、お客様一人一人を独立した人格として理解し、それぞれに対して個別に対応する大変さを学びました。また、よりよいサービスを提供するためには、職場の人間関係が良くないと円滑に業務をこなすことができないと実感しました。季一遊の従業員の皆様は、年齢・性別・職歴問わず仲が良く、お客様を待たせることなく連携し、スムーズに業務が行われていました。しかし、仕事をする上ではメリハリが重要です。内線電話に関する貼り紙には、(普段の会話や癖が、ちょっとした時にお客様の前に出てしまいます。内線電話から接客用語を意識し正しい言葉遣いをしていきましょう。)と書かれていました。サービス現場において、つい従業員同士に慣れが生じがちですが、このような旅館の決め事により、いつまでも初心を忘れずにサービスを提供することができるのだと思いました。また、旅館やホテルというと身なりにはたくさんの規定がありそうなイメージがありましたが、季一遊さんでは和装を何種類かの中から好きな色・柄を選択でき、従業員間で色・柄は統一しなければいけないという規定はありませんでした。また、髪の色も自由でした。このような、従業員に働く上で自由にさせている点が良いと思いました。従業員に自由を与えているということは、旅館側は従業員に信頼を置き、任せているということであり、従業員は自由を与えてもらっている分期待に応えようとするため、従業員満足も顧客満足も得られる、良い循環ができているのだと思いました。

以上