

# Career up Shinko!

神港学園  
神港高等学校  
進路指導部  
キャリアアップ  
サポート通信第7号  
平成27年11月30日

12月が近づき、いよいよ冬の到来です。インフルエンザ・風邪に気をつけて、期末考査に向け、努力しましょう。それとともに、平成27年の、自分としての1年間のまとめをしていきましょう。さて、キャリアアップ通信第7号をお届けします。今回は、ホテル業と電器店経営をされておられるサポーターからの回答です。質問は、1～2年生の14人からいただきました。

## ホテル業について

Q1：どんな仕事がありますか、力仕事はありますか？

A1：大きく分けると、宿泊部門・料飲部門・宴会部門の3つに分かれます。

**宿泊部門**：フロントやベルボーイ、コンシエルジュなど、宿泊されるお客様におもてなしをする部門です。

- ①フロント：宿泊に来られたお客様が部屋に入れる手続き（チェックイン）とお帰りの際の手続き（チェックアウト）をする仕事を担当します。
- ②ベルボーイ：お客様がホテルに到着された際に、荷物を運んだり、ホテル館内の案内や、予約を取ったりする仕事を担当します。
- ③コンシエルジュ：お客様の観光案内や、劇場、飛行機の予約変更など、特に外国のお客様には、言葉の問題などで難しいところを代わって対応します。

**料飲部門**：ここは、主にレストラン部門です。フレンチや中国料理、鉄板焼き、日本料理、オーレダイニングと言われるブッフェのレストランなどがあり、そこには、サービス部門と調理部門があります。

**宴会部門**：大人数での会議やパーティ、結婚式などを担当する部門です。

- ①打合せ部門：ここは、事前にお客様と打合せをし、準備をする部門です。ウェディングプランナーなどもここに入ります。
- ②宴会サービス：宴会当日のサービスを担当します。
- ③宴会調理：フランス料理、ブッフェ料理などの料理を作ります。デザートを作るパティシエなどもここにいます。

ホテルの場合は、80%以上が力仕事です。でも、女性でもできるので、そんなに力が必要という訳ではありません。

Q2：一番の苦労は何ですか、クレームはありますか、気を遣うことは何ですか？

A2：「お客様に楽しんで帰って頂く」が基本なので、お客様が望んでいらっしゃることを把握して、先回りして行ったり、難しい要望を出された際に、それに応えるために、準備をしたり、事前に打合せしたりというのが、苦労と言え、苦労ですが、楽しくもありますね。その要望にお応えできなかった時には、クレームになります。結構要求されるレベルも高いので、クレームも多いですね。しかし、必ず、お詫びをしたり代替え案を用意したりして、納得して帰って頂くように努力するので、あとでファンになって頂いたりすることもあります。

Q3：やり甲斐はなんですか？

A3：感謝されたり、直接お礼を言われることが多い職業ですね。あと、いろんな業種の方と知り

合いになれるのも魅力ですね。野球選手はじめ、スポーツ選手や、芸能人、大企業の社長さんや、首相まで来られますので、あきないと言うか、社会が良く見るのも楽しいです。でも、チームプレイなのでみんなと協力してやってうまくいった時が一番やりがいを感じます。

Q4：収入はどうですか？

A4：他業種と比べると、決して高くはないです。でも、好きだからやっていると言う人が多いです。

Q5：どんな性格の人が向いていますか？

A5：明るく前向きであれば、誰でも大丈夫です。

Q6：接客ポイントを教えてください。

A6：お客さまの要望を先回りする、ですかね。あと、自分も楽しむ、です。

Q7：今までのハプニングを教えてください。

A7：山ほど、あります。ほとんど毎日ハプニングの連続ですが……。結婚式の前日、新郎が脱走するとか、予約が入っていない団体が突然到着するとか、お客様が突然倒れて、救急車で搬送されるとか（これは、しょっちゅうあります）、他にも、ここに書けないこともたくさんあるので、もしどこかでお話しできる機会があればその時に……。

Q8：新人の気をつけることを教えてください。

A8：「空気をよむこと」かな。あと、できなくてもいいので、なんでも一生懸命することが一番大事です。新人の時にがむしゃらにやった人は、後で伸びます。

Q9：お客さんを笑顔にするための心がけは何ですか？

A9：「自分が笑顔になる事」ですね。どんなにつらいことがあっても、お客様の前では、プロは、笑っています。

Q10：フロントの仕事だったら英語を勉強する大学に行った方がいいですか？

A10：英語は、大学に行かなくても勉強できます。でも、英語は、しゃべれた方がいいですね。外国のお客様も多いので、自分の世界が広がります。

## 電器店経営・電気工事士について

Q1：どんな資格が必要ですか？

A1：第二種電気工事士や家電製品アドバイザー等です。

Q2：なるにはどういう勉強をすればいいですか？

A2：資格を取る為の勉強や、就職先での実務経験です。

Q3：やり甲斐はありますか？

A3：工事、仕事をやり遂げた時やお客様に喜んでいただいた時です。

Q4：デスクワークはありますか？

A4：見積り、請求書、図面などの作成があります。

Q5：収入はどうですか？

A5：頑張り次第ですね。

(以上です)