

**Q7. 入社されて何年ですか。またどのようなお仕事をされていますか。**

私は今年の4月から新入社員として宿泊課のフロントで勤務しております。

**Q8. こちらへ入社された理由についてお聞かせください。**

ホテルシーモアは地元の方から外国のお客様まで、幅広い層の方が来られるので、様々な人との出会いや、コミュニケーションをとることで、自分自身が何か変わるきっかけになるのではないかと思い入社いたしました。

**Q9. お仕事の一日の流れを教えてください。**

まずナイトフロントの方との引き継ぎを行います。それからチェックアウトのお仕事に向けて最終のチェック、そしてチェックアウトは11時まで行います。その後、チェックインされるお客様に快適に過ごしていただけるように浴衣やアメニティの補充を徹底的に行います。14時10分からチェックインが始まりますが、お客様をお出迎えしたり、お荷物をクロークまでお運びしたり、大体18時ぐらいまで手続きを行います。さらに明日お迎えするお客様に向けて食事券やクーポン券などを作成します。そしてまた今日一日あった流れをナイトフロントの方に伝えて一日が終了するという形になります。

**Q10. お仕事の中で一番大切にしていることは何ですか。**

お客様に寄り添うことを一番大切にしています。白浜はホテルが沢山あり、その中でも選んでいただいて、そういったご縁を一生大切にしていきたいと思っています。一人ひとりのお客様に寄り添った対応をさせていただいております。

**Q11. お仕事のモチベーションを保つために心掛けていることはありますか。**

忙しいシフトの中でも楽しませてくれる上司の方、先輩方がいらっしゃって、私が困っている時にすぐに助けてくれる同期の仲間がいるので、助けられた分、恩返しをしたいということで自然とモチベーションが向上されている気がします。

**Q12. 達成感があるのはどんな時ですか。**

外国のお客様とのコミュニケーションが取れた時はすごく達成感があります。私自身、英語が全く話せないのですが、知っている単語であったり、外国人のスタッフに学んだ言葉であったりお客様に伝わった時に、ぐっと距離が縮まったような気がして、とても達成感があります。

**Q13. お仕事を始めてからのご自身の変化について教えてください。**

働くという考え方が変わったような気がします。初めはマニュアル通り、先輩方から教えてもらったその通りにやって、とても満足していたのですが、今はプラス $\alpha$ で自分がこれをしたらお客様が喜ばれるのではないかと考えるようになりました。そのプラス $\alpha$ でお客様に伝えることができなかつた時にとても悔しい思いをします。そういう考え・感情が芽生えたので、働き方についての考えが変わったのかなと思います。

**Q14. 学生時代にやっておくべきことはありますか。**

私自身思うのは、本当に数学とか国語よりも絶対に英語は勉強した方がいいと思います。