

## Q1.この会社に入社しようと思ったきっかけと魅力を教えてください。

入社のきっかけは、私は率直には夫の転職なんですけれども、「くろしお想」のリニューアルで料理人を探してるってことで、夫に仕事のお声がかかって、それで実際に白浜に行ってみようってことになって、和歌山県に来てみて初めてだったんですけど、和歌山県って本当に海も山もあって、新鮮な食材がたくさんあるところだっていう話を聞いたりとか、周辺の生産者様、レタスを作っている農家さんであったりとか、みかん栽培されている柑橘農家さんであったりとか、いろんな方のお話を聞いているうちに、夫の目がだんだん輝いていて、きたいんだろうなって思ったんです。

私自身、20代前半の頃にワーキングホリデーでオーストラリアとかニュージーランドで暮らしていた経験とかもあったので、新しい場所・土地にチャレンジすることに抵抗はなくて、二人で話し合っ、くろしお想のリニューアルオープンで白浜に移住しようということになりました。

## Q2.入社されて何年目ですか。また、現在どのような仕事を担当されていますか。

リニューアルオープンの時に来たので、今1年と数ヶ月くらいです。現在はお食事処を中心にお仕事をしていて、夕朝食の準備から配膳、片付けと、あとは飲料を担当しているので飲料の管理だとか、あと発注棚卸とか、あとは働く環境はお食事処だけではなくて、館内全体、マルチに働いています。

## Q3.お仕事の1日の流れについて教えてください。

1日は基本的には12時から毎日デイリーミーティングを行っていて、フロントと調理場とサービス担当が直近の予約の共有をします。そこから夕食のお食事処の準備をしたりして、2時~3時に休憩をいただいて、3時になるとチェックインが始まるので、お客様対応をします。

チェックインと並行して、お客様が来ていない時に事務作業をしたりとか、お客様情報の入力とか、アンケートの入力で、あとはアレルギーの確認とかでお客様に電話で連絡したりします。そのあと5時半くらいからお食事処夕食のサービスが始まりますので、そこからサービスをして片付けをして、9時ぐらいには退勤というのが基本的な流れです。

## Q4.予約が多い時はどのように対応されていますか。

予約が多い時は事前にお客様にお電話してアレルギーがないかや苦手食材を確認したり、夕食の時間も事前にお伺いして、大体スケジュールを決めさせていただいて、当日できるだけスムーズに運営できるようにやっております。

事前にお客様からお電話で頂いた情報をスタッフ全体で共有して、忙しい時ほどデイリーミーティングの時間を長く設けて、しっかりと情報共有を行っています。

## Q5.チェックインの業務について教えてください。

チェックインはお客様がご来館されて、まず玄関でお出迎えをして、そこからウェルカムスイーツとドリンクをお出しします。

ちょっとお客様に一息ついていただいて、そこからご予約内容の確認と、大体夕朝食のお時間を聞いたりとか、貸切のご予約の希望を承ったりとかしています。館内のご案内をしながら、お部屋までを案内します。

その時にお客様と少し会話ができるような雰囲気づくりを心がけていて、今日どこか観光してきましたか？とか今回の旅の目的は何ですか？とか聞いたりして、予定が決まってない方には近くのおすすめスポットを案内したりしています。

#### Q6.仕事の中で心がけていることや大切にしていることはありますか？

常に意識していることは、お客さんの前で必ず笑顔でいることです。些細なことでもお客様から声をかけられるような雰囲気づくりを心がけています。

また、調理場とサービスのコミュニケーションも常に密にとるようにしていて、夕食はコースのお料理で1品1品提供していくので、お客様の食べるスピードであったり、お食事の量が適切かなど、調理場に常に声掛けして協力し合ってお客様の満足度の向上に努めています。

#### Q7.仕事をしていて達成感ややりがいを感じることはどのような時ですか？

やっぱりやりがいを感じる瞬間は、お客様から楽しかったとか美味しかった、また来たいってお声をかけてくださった時で、お客様の笑顔を見た時はやっぱりこの仕事をしていて良かったなって毎回思います。

#### Q8.この仕事を始めて成長したと思うことやご自身の変化について教えてください。

新しい土地に来たので、知らないことがすごく多くて、常に情報を収集するようになりました。和歌山県の食材のことだとか、観光地とかに実際に行ってみたりとか、あとはサービススタッフとして日本酒とかワインの知識も毎日勉強しています。

#### Q9.次に職場の雰囲気はどのような感じですか？

「くろしお想」のチームワークは自信を持ってすごく良いと言えます。時には緊張感が漂う日もあったりとか、最近天災とか悲しいニュースとかもあったりはするんですけど、スタッフみんなで支え合って、常に笑いの絶えない職場であると思います。

お互いを尊重し合える関係性で、その環境を作ってくれた代表であったり、常に現場の指揮をとってくれる支配人とか、全体と一緒に働いているチームのみんなに感謝しています。

#### Q10.お客さんに白浜の魅力をPRする際ってどういう感じでお話しされてますか？

たくさんあって、まずお客様に白浜来たことありますか？って聞いたりして、初めてですっていうことであれば、やはり三段壁と千畳敷と白浜でしか見られない景色は訪れていただけるようにおすすめしています。あと、個人的に私は円月島がすごく好きで、歩くのも楽しいですし、お客様だとドライブでも臨海の海をドライブしていると円月島っていろんな角度でいろんな大きさで見えたりとかして、朝と夕方ですら全然違ってそれがとても素敵なので、お客様にはおすすめしています。個人的にお休みの日とかは「くろしお想」出て、円月島をぐるっと歩いて、白浜歩いて三段壁まで行くと結構1時間ちょっと位歩くんですけど、涼しい時期だけそこを散歩して、いいところだなんて感じています。

**Q11.今までお泊まりいただいたお客様の中で、どういう感想をいただけることが多いですか？  
また、一番嬉しかった感想とかがありますか？**

と、

「くろしお想」をきっかけに初めて和歌山に来ましたっていうお客様とお話していると、和歌山県って本当に広くて、市内から白浜も結構遠かったりもしますし、また南紀の方、もっと串本の方とかにも魅力がたくさんあったりとか、那智の滝であったりとか、太地とか、あと高野山もったりとか、本当にたくさんあって。

お客様も、結構1泊2日とか、それこそ2泊3日とかでも和歌山って回りきれなくて、でも魅力がたくさんあるからまた来たいね、和歌山に戻ってくるねと言ってくださったり、その時は今度も「くろしお想」に泊まるねと言ってくださるお客さんがいて、とても嬉しいです。今まで泊まったお宿の中で黒潮荘が一番良かったと言われたこともあって、すごく嬉しかったです。

**Q12.学生時代にやっておいて良かったことは、今の学生に勧めたいことを教えてください。**

たくさんの人と出会って、たくさんの人とお話することです。知らない土地の知らない人とお話すると、すごく世界が広がるのかなと思っていて。ワーキングホリデーで外国の文化に触れることもおすすめですし、隣町でも県外でも国外でもたくさん旅してほしいです。