

## ■インタビューTAOYA 白浜千畠 サービス部門 サービスマネージャー 羽泉 佑亮 様

### Q1. この会社に入社を決めたきっかけについて教えてください。

そうですね、まずはホテル業とか、そういうものに絞って考えてはなくてですね、近場である企業説明会ですか、そういうところに頻繁に足を置く、つけていきましたね。そこでいかに湯快リゾート株式会社っていう存在にして、そこから面接でしたか、企業説明会独自のものに足で出かけて、少しずつ決めていったというところです。

### Q2. どのようなお仕事を担当されていますか。具体的な一日の業務の流れを教えて下さい。

そうですね。日によるんですけれども、シフト制になりますので、サービス部門としては レストラン業務とフロント業務があります。フロント業務ではチェックインであったりとか、チェックアウトであったりとか、フロントカウンターに立ってするお仕事というのがメインです。レストラン業務でいうと、朝食営業と夕食営業があるので、そこの業務に当たったりですとか、あとマネージャーとしての管理業務ですね。事務所で籠って仕事をしたりとか、そういうものをメインにする日もあります。仕事には日によってはまちまちというようなところですね

### Q3. 入社したら、どのような研修がありますか。また、配属はどのように決まっていくのでしょうか。

はい 研修自体は一番はじめに3日間は集合研修というのがありますし、新卒同士で集まって座学を学ぶ場があります。その後に、半年間に分かれて各ホテルに研修に出向きます。フロント業務、レストランの業務、あとは施設業務と厨房業務と全てレストラン内レストランですとか、館内の仕事を全て理解。一回でもやってみる、通して作業してみるということがありますね。その後、半年後に正式配属が決まりまして、異動して実際に勤務する、始めるというような流れであります。

### Q4. 入社して感じられた職場の雰囲気や社風について教えて下さい。

そうですね。やっぱりすごい賑やかというので、和気あいあいとしているような印象です。言いたいことは言えますし、こうした方がいいんじゃないとか、そういう意見とかすごく言いやすくて、すごく楽しく働けるような職場です。

### Q5. サービスマネージャーとして、チームの仲間が働きやすく、最高のパフォーマンスを発揮できるよう、普段からどのようなことを意識されていますか？

実際に業務にあたるのはスタッフさん、一般のスタッフさんですとか、アルバイトの方とかがメインになってくるので、そういうたったスタッフが、一番働きやすいのが一番ですし、そういう方たちの意見を取り込んで実際業務をあたっていただくので、その人たちが働きやすいように、1番目のメインは、お客様なんですけれども、そのスタッフ自身も働きやすいように取り組んでいけるというのが一番ですね。

**Q6. サービスマネージャーとしてチームをまとめる中で、これまでで最も困難だと感じたことは何ですか？また、その困難を乗り越えるために、どのように行動し、そこから何を学びましたか？**

日々課題があつたりとか、そこに当たって、じゃあこうした方がいいんじゃないか、こうした方がいいよっていう意見は、やはり人間ですので、スタッフ各々個人的な考えが、いっぱいあつたりとかあるので、その中でマネージャーとしてまとめる意見をまとめて、折衷案を考えたりとか、こうしたらもっと良くなるんじゃないかなというアイデアを出してあげたりとか、そこの援助もそうですし、その中で前に出すぎず、後ろに行きすぎず横でフォローしてあげるということを考えて、日々行動するように心がけています。

**Q7. 学生時代に「ホテル業界」と接点があったか、また今の仕事に繋がる経験はどんなことですか？**

そうですね 私が大学生の頃は、京都の旅館でアルバイトをしていました。その時の業務がすごく楽しくて、一緒に楽しく和気あいあいとできていましたので、そういうことを仕事にできたら一番いいなと思って、ホテル業界を、最終的に選んだというのがありますので、やはりそこがきっかけかなと私の中では今思っています。

**Q8. 学生のみなさんに「一歩踏み出す勇気」や「今やってほしいこと」のアドバイスをお願いします。**

そうですね。迷ってたら行動に移すべきじゃないかなと思います。してみたいかどうか、行ってみたい場所とか、いっぱいあると思うんですけど、そういうものを一回やってみるというのが、一番大事かなと思います。自分の中でぶれない軸とかあると思うんですけど、そこに関係なさそうに見えて、後々きっかけ、何かいい手立てがないかなとか、そういうひらめきの一歩になるんじゃないかなと思うので、やれることは今のうちに挑戦るべきだと思います。

**Q9. お客様へサービスする際に、特に意識していることはありますか？**

そうですね。やっぱりお客様の目を見たりとか、体の機微をしっかり見るようにしています。目線であっても、例えばお客様がスープコーナーの近くにいて、何かキヨロキヨロして、どうしたのかなと思って必ず見たりすると、食器を探しているのかなとか、中身が空になっているんじゃないとか、お客様の目線に立って考えるようになづけますので、立って、キヨロキヨロしていたらトイレ行きたいのかなとか、そういうところまで、しっかりのところまで見るよう心がけています。

## Q10. スタッフの育成や指導で 心がけていることはありますか？

理由を必ず述べるようにしています。こういう理由 があるからこういう作業をしてねとした方が向こうにとっても分かりやすい。何も分からぬ状態でこれだけ作業をすればいいということになると、物事全体の把握にもかなり遠くなりますし、スピード、覚える意識とかもかなり遅くなってしまうような印象がありますので、今こうするためにこの作業をしているんだ、じゃあこの作業を先にすれば早く終わるね、そういう自分で考えてもらう、きっかけにもなるので、そこは忘れないように必ず伝えるようにしています。

## Q11. 新卒で入社してから、この 7 年間でどのような成長をされてきたと感じますか？

入社当初に感じた難しさや、それらを乗り越えて成長できた具体的なエピソードについて教えてください。

やはり一番最初、こういうサービスを、もっとしてあげたいというのはありました。ただ、やはり新卒 1 年目の何もわからない。してあげられるかどうかわからないという中で、したいのにできない不甲斐なさと、こういった選択肢を、お客様に提案してあげて提案が出来なかった事が、歯がゆかったです。なので、少しずつ理解することで、こういった方法もありますよ。サジェストっていうんですけれども、そういったところも少しずつできるようになっていったのが、やっぱり成長しているなとというきっかけになります。

## Q12. お客様から直接いただいたお言葉の中で印象に残っているものはありますか？

北陸エリアのホテルに去年の 9 月ごろまでインターン在籍していたんですけども、そこで常連の方、その方に最終日出勤の時、その時に声をかけていただいて頑張ってねって言われ、応援しているよということを言われたのがすごく印象に残っています。その時に、本来お客様とスタッフの間柄なんですけども、人と人の間柄、関係性になれたっていうのがより、親密になったっていう印象があってやっぱりサービスを提供するだけのスタッフじゃなくて、お客様の人生の一つに、自分が存在しているっていうのが、すごく思い出に残っています。そういうお客様を増やしていくという思いで、こちらでも今どんどん働かせていただいています。

## Q13. サービスマネージャーとしてチームをまとめる中で、一番やりがいを感じるのはどんな瞬間ですか？

人によって意見が違ったりとか、その人なりの考えがある中で決める、決断するのはやっぱりマネージャーの仕事ですので、うまくいくかどうかというのは スタッフにかかっているので、そのスタッフが困ってたら、横でサポートしてあげて、少しずつ目標に達成できるようにフォローしていくで、最終的に結果として、その数字が達成できたりとか、目標に近づいた時に、スタッフ自身も達成満足度もありますし、やってよかったなっていうところにつながるので、やっぱりそういうところの積み重ねが すごく多いなと思います

#### **Q14. 言語や文化の違う外国人観光客への対応で工夫していることについて教えて下さい。**

そうですね 私も学生時代は英語はかなり苦手な方だったので、今でも片言の英語ですとか、単語でしかわからないような機会はもちろんあるんですけれども、少しでも身振り手振りでも理解していただけるように、たまには翻訳アプリを使ったりとか、少しでもお客様満足して過ごしていただけるように、諦めずに、しっかり伝えるということをお忘れなくしています。

#### **Q15. 和歌山県や白浜の魅力について、お客様にどのように伝えていますか？**

和歌山に移動てきて 1 年経っていない状態なので、やっぱり自分の足でいろんなところへ行ってみようというのが、一番最初はあります。アドベンチャーワールドですか、それとれ市場ですか、いろんなところへ出かけてみて、こういうところへ行った方が、もっとおすすめですよって言えるのが一番ベストだと思うので、そういう案内をできるように休みの日は出かけたりしています。

#### **Q16. サービスマネージャーとして求められるスキルや経験はどんなものでしょうか？**

今まで様々な困難、イレギュラー対応ですか、特別な対応をする場面はあったんですけども、部下が同じように困っていた時に、こうしてあげるといいよとか伝えてあげることも大事なものかなと思います。あとは、スタッフの話を聞く、実際に働いているスタッフからこんなことがあったよとか、こういうのに困っているっていうのを吸い上げる力が必要かなと思います。じゃあ、こういうことをしたいこうか、こうした方がもっといいんじゃないかというところにつながっていくので、といった情報を集める力っていうのは必要になってくるんじゃないかなと思います。

#### **Q17. 今後のキャリアで挑戦したいと思うことについて教えて下さい。**

そうです やはり次のポジションとなれば支配人ですので、支配人として勤められるように、今まだ覚えるところが、たくさんあるなど実感していまして、サービスマネージャーとしての業務も、しっかりしないといけないと、思っているんですけども、支配人となれば、ホテル全体のことを考えて、動いていかなければいけないので、こういったところに余裕を持って視野を入れるような、心がけといいますか、力はまだまだつけていかなければいけないなと思っております。

羽泉様、本日はありがとうございました。ありがとうございました。