

専修学校の部 最優秀賞

仕事で培ったもの

東京エアトラベル・ホテル専門学校

国際ホテル科 二年

星 野 泰 恵

ホテルでの研修とアルバイトを通じて私は、働くことの意義を実感しました。働くことは自身の積極性、責任感を成長させました。働くことで私自身と向き合うことになり、自身を高めたいと思う動機になったのです。

一年前、私は研修先の帝国ホテル東京のイタリアンレストランである、チチュローネで働いていました。仕事内容はウェイトレスと、前菜やデザートオーダーをキッチンに出すことです。これが私の初めての仕事でした。仕事は指示通りにこなすものであると、当時私は受身の態勢でスタートを切りました。けれどもそれはまったくの間違いでした。そのように気付くことができたのは、仕事を教えてくれた関さんの存在があったからです。

関さんは、二十六歳、夜のパートタイマーの女性です。関さんは次から次へと先を見込んで仕事を見つけていきます。「お給料を貰うなら、満足して働いた分を貰う方がいいでしょ」と、関さんは私に喝をいれてくれました。その言葉によって私は、それまで研修の身という肩書きに甘えていたことに気が付きました。

私は仕事の流れについていき、自身から動いてみることにしました。調理場とお客様のいらっしゃるフロアの間は競争のように歩きました。お客様がオーダーされた料理のメモを見てはお客様の召し上がるペースと社員の方の動きを目で追いつけ、キッチンへ出すオーダーのタイミングを覚えられました。仕事が見つけられないときは自ら進んでやることはないか尋ねたり、社員さんがやっていることを同じようにやってみました。すると私のできる仕事が増えました。具体的にはナプキンを折ること、氷の補充、前菜のお皿を冷しておくことなどです。これらはおお客様の目に映らない仕事でした。それまで私が重視していたのは、お客様の目に映る仕事でした。私の仕事の視野はとても狭かったのです。このような事実を真向から受け、積極的な姿勢でいくことは、本来の仕事を知ることにおいて大切なことだと肝に銘じました。

関さんは毎日、私の働きを振り返りアドバイスしてくれました。これによって、自身の行動に責任を持つ意識が芽生えました。ひとりの従業員として職場の中に存在できる喜びは、この責任というものの中に存在するということを自覚することができたのです。

また、積極性と責任感は普段の生活においても意識を変える契機となりました。働く人の苦勞を知り、その人に感謝しなくてはいけないと強く感じるようになりました。それまで働く人たちの存在はごく普通の当たり前のことだととらえていました。けれども、働く人たちに感謝の意を表すのは、当然の礼儀であったのだと痛感しました。このような気持ちになったのは初めてです。

三カ月の研修最終日に、関さんは私にこう言ってくれました。「仕事は自分からゲットしに行くのよ。これからも頑張っ
てね」私はとても励まされました。

現在、私は軽井沢プリンスホテルでベルのアルバイトをしています。今、私が精一杯仕事に立ち向かっていけるのは、仕事はどういうものであるかを教えてくれた関さんと出会えたからです。私は関さんのように人から信頼を受けられる人になりたいと思っています。私は学校の先生に「一緒に働きたいと思われる人になろう」と教えていただきました。先生のおっしゃる人材とは正にこの関さんのような人だろうと確信しました。信頼されるとは、仕事を誠実にこなし、前向きな姿勢でいる人だと思います。私にとって働くことの意義とは職場の人に積極性があると認められること、そしてお客様
の求めていることに応えられるサービスをすることです。

来春、私は仕事に就くことになりましたが、研修とアルバイトの経験を活かしていきたいと前向きに働きたいと思っています。

専修学校の部 優秀賞

経験の中の光

青山製図専門学校 CAD設計製図科 二年

石井 奈々

「これでいいではなく、これがいい」私が大切にしている言葉の一つです。自分で選んだのだから、この言葉で自分の

行動には責任が伴っているのだと、随分自分の姿勢を正すことができたように感じます。

大学で建築学を専攻しながら就職先に旅行会社を選んだこと、就職先を辞め建築の分野に戻ろうと決めたのも自分。「失敗した」なんて言わないし、選択は間違いではなかったと思えるだけの行動をとっていた。向き合った人や物、事柄に誠実に努力をすれば、たとえ迷った時期があったとしても繋がっていけると私は信じています。

「どうして建築学科を志望したの？」当時旅行会社で働いていた私は一緒に残業をしていた先輩に質問され、こう答えました。「表参道にあるスパイラルホールという建物を見て感動したからです。」この質問はもう何度も沢山の人に聞かれ、この言葉は何度も口にししました。

当時高校二年生だった私は、その建物のどのような部分に感動しているのか、建築という分野に無知だった私には、言葉にすることは出来ませんでした。ただ、なにもかもが計算されているようなその空間に心を動かされ、その時、私にとって初めて「知りたい」という欲求が溢れてきたのを覚えています。

今でもスパイラルホールは、私にとって何かがもっと頑張れる気がしてくる。そんな景色です。

しかし、大学に入学し就職活動の時期になると、建築業界はとて幅が広く、興味を持った分野でどのように社会人として社会に貢献していきたいのか悩む日々でした。

建築士になりたいと考え、大学で建築学を専攻していたのではなく、感銘を受けたスパイラルホールという建物への興

味とその時感じた「知りたい」という知識欲がすべてだった私には、簡単には出せる答えではありませんでした。

そして、悩んでいた私が選んだ就職先は旅行会社でした。学生のころに「沢山の建築物が見たい」と長期の休みには必ず旅行をしていた経験を活かせると感じたからです。旅行会社での社会経験で得たものは沢山あります。「確認が仕事」というくらい仕事の正確さが求められます。それは、一ヶ月で百名程度のお客様の旅行の手配と同時に航空会社やお客様による旅行の変更、新規のお客様の旅行の相談が同時進行で進むのですから単純なミスも許されません。

また、仕事というものが楽しいものだと感じることが出来たのは、私にとって自分自身が前向きに社会に出るといふことに対しての大きな発見でした。

「旅行」と「建築」。それは一見まったく違う分野に思えますが、どちらにしても大事なことは、そう変わらないように今は思えます。

お客様の旅行の手配で一番大事な事は他人という壁を大きく越えて思いやれること、人が好きなことだと私は思っています。お客様一人一人事情も目的も好みも異なります。お客様の気持ちを考えプランを提案することは建築でも同じ事です。

また、人を好きでなければ人が住まう建物を設計することは難しいのではないかと思います。どれだけお客様の気持ちを察することができるか、それ以上にその気持ちを発展させることができるかが重要だと思います。その建物の中に住む人の事を思いやる事ができなければ、良い設計は生まれません。

と思うからです。

今現在、私は青山製図専門学校で再度、建築業界への就職にチャレンジしています。大学生の時にメーカーやリフォーム、不動産など就職活動をしていく中で「私は建築業界の中でも何か一つに特化した分野で専門性のある職業に就きたい」と考えていたこともあり階段のメーカーに設計職として内定をいただくことが出来ました。

社会に出るからは沢山の人や物に出会います。その時に信念を持っていないと、なりたい自分にはなれないと感じました。何のために、どのようになりたいかを考え行動することが大切だと思います。

専修学校の部 佳作

生活態度の象徴

東京エアトラベル・ホテル専門学校

国際ホテル科 二年

中 村 三 菜 美

私は働く中で、「サービスは生活態度の象徴である」ということを学びました。

私はホテル研修として、あるテーマパークホテルのレストランで三ヶ月間働くことになりました。その中で私の研修を有意義なものにしてもらえることとなったある一人の上司と出会ったのです。その上司はお客様の目に触れていない間も笑顔で、常に周囲の人を楽しませている存在でした。アルバイト

ト経験もなく、働くことに不安でいっぱいの新入の私をギャグで笑わせ、安心させてくれたのもこの上司でした。

上司というとあまり従業員と同じ仕事をするイメージはありません。しかし、私が出会った上司は他の上司とは違いました。客席を後方から見守り、トラブル対応をするだけではありません。部下と共にお客様をご案内する仕事も常に行っていたのです。私はその光景に驚きました。この頃から普通の上司とは違う何かを感じましたが、関心を抱くのはまだ早い状況でした。

仕事も覚え始め、上司と共にお客様をご案内する仕事にいたことです。男女の若い四人組のお客様がお店の列に並びイライラしていました。年齢が若い今時の男女といった感じで、その表情には冷たいものさえ感じられました。そんな気分も盛り下がっているお客様に突然上司が話し掛け始めたのです。待っている間に楽しかったことを忘れかけていたお客様へ、一日どうだったか、どんなことをして楽しんできたか、といったことから会話を始めていました。思いつき話をするうちに、お客様も疲れていた表情から自然と少しずつ笑顔が生まれました。お客様が疲れた表情も見せなくなった頃、上司は店内の装飾に関して話を始めました。そして店頭に並んでいる飾りのキャラクターの食器を手に取り、ギャグを言ってお客様を更にも楽しませ始めました。お客様は変なおじさんだなという表情も見せましたが、それをも上回る笑顔で会話を楽しんでいる様子でした。

その頃ようやく店内に空席ができ、四人組のお客様を案内する時間になりました。ごゆっくり楽しんでください、

と上司が声を掛け、私はお客様を席まで案内しました。するとお客様は席に着くやいなや、「あのおっちゃんおもしろかったなァ」「また会いたいなァ」と話し始めたのです。私はそのお客様同士の会話を聞きとても嬉しくなりました。また、それと同時にふと思いつくことがありました。それは、上司の日常の様子です。

休憩中もミーティング中も従業員と笑顔で親しく話をしていく様子が思い浮かびました。他の上司は忙しそうに一人で食事を済ませます。ほとんど話しません。しかしその上司は休憩中の従業員の輪の中に自ら入り、おいしそうなお食べてるね〜などと話し掛けてくるのが多くありました。忙しい中でも職場の人とコミュニケーションをとり、笑顔をもたせられる上司は、周りからも支持を受け、信頼を得ている存在でした。そんな裏での様子を思い出し、私はあることに気が付きました。

それは、日頃の性格がサービスに表れる、ということでした。職場においてもせかせかし、裏でも常に疲れた表情の人というのは、サービスをしてもお客様に満足は伝わりません。しかし日頃から周囲を楽しませ、信頼を得ている人というのは、サービスにおいてもその心がお客様に伝わっているのです。つまり、サービスは日常の心が伝わる「生活態度の象徴」だと気が付きました。

日常生活におけるコミュニケーションの様子や態度は、接客によりお客様へ伝わります。普段から信頼を得て認められている人は、接客においてもその力を発揮し、あらゆるお客様から認められ、支持を得るのではないのでしょうか。

三ヶ月間の研修中、この上司から大切なことを学ぶことができませんでした。とても勉強になりました。私もこれから社会に出るにあたり、日頃から楽しい気持ちで周囲の人とコミュニケーションをとり、信頼されるような存在になりたいと思います。周囲の雰囲気を知るような人材を目指していきたいです。

はじめの一步

東京エアトラベル・ホテル専門学校

国際ホテル科 二年

村上貴子

三ヶ月間のホテル研修の中で、多くのことを経験し、心の収穫も得ることができました。

一年半前、私は社会人になることに対し恐いという感情を抱いていました。大学の四年間、一度もアルバイトの経験がなかったからです。そんな私が選んだ道が、専門学校で学び、自信をつけ、社会に進出していくことでした。

専門学校に入学した三ヶ月後、ホテルニューオータニでの研修が始まりました。その経験は、私を大きく変えることになりました。ここで多くの初めてを体験したのです。

まず一つ目に、継続して働くことの大変さを知りました。学校には毎日通学しています。通うことに関し、特に辛いことはないと考えていました。ところが、実際に働いてみると、それが甘い考えであったことに気づきました。ホテルは年中

無休、二十四時間営業です。そのため、シフトは定期的ではありません。五日連続勤務の最終日には、足腰が痛く、体力の限界も感じました。しかし、社員の方は私以上の労働時間であるにもかかわらず、きびきびと働いています。その姿を見て、頑張らなくてはと何度も自分に喝を入れました。

二つ目に、失敗することもプラスになるということを学びました。私は研修中、二度の大きな失敗をしました。一度目は、「入らないで下さい」という札がドアノブに掛かっていたにも関わらず、ノックしてしまいました。常連のお客様ということもあり、後で上司に注意を受けました。二度目の失敗は、売上伝票をなくしてしまったことです。売上伝票は、ホテルにとって大変重要なものです。もしも見つからなかった場合、始末書を書かなければいけないほど大きな問題でした。結局、伝票は見つかりましたが、この時も上司に注意を受けました。しかし、これらの経験から、もう二度と同じ失敗をしてはいけなくと強く思うようになりました。失敗が、注意力の大切さを教えてくれました。

三つ目は、お客様からの「ありがとう」が、働く上での原動力になると感じたことです。ルームサービスのセクションで働いていたので、お客様の部屋に食事を届けることが私の仕事でした。お客様には様々な性格の人がいます。サービスをして何も言ってくれない人もいます。ドアの前でサインをして、早く帰ってくれと言わんばかりの態度をする人もいます。しかし、多くの人が「ありがとう」と声を掛けてくれました。その言葉は、一時的であれ疲れた私を元気にしてくれました。

最後に、人間関係の大切さを身を持って感じました。研修が始まった頃、話をする相手がいませんでした。その時、とてつもない孤独感を覚えました。しかし、三ヶ月間でその感情は全くなくなりました。良い仲間ができたからです。支配人をはじめ、上司、同僚と仲良くなったのです。大きな失敗をしたときに、励ましてくれる人もいました。全く料飲の知識がなかった私に、丁寧の一つ一つ教えてくれる人もいました。素晴らしい仲間がいたからこそ、三ヶ月間の研修をやり遂げられたと言っても過言ではありません。

継続して働くことの大変さ、失敗することの大切さ、お客様からの「ありがとう」をもらう嬉しさ、いい仲間と出会えた喜び、これら四つの初めては、一年半前に私が抱いていた「働くのが怖い」という思いを変えてくれました。働くことは自分自身を向上させてくれます。働くことで仲間や知り合いが増え、学校とは違う楽しさを感じることが出来ます。むしろ、今は「社会の一員に早くなりたい」という気持ちでいっぱいです。大きいかもありませんが、この研修が私の人生をプラスの方向に変えてくれたと思っています。もしも今、一年半前の私と同じように、働くことを恐れている人がいたら、伝えたいと思います。「働かなければ働くことの楽しさは分からない。始めてみることで、自分に自信もつく。はじめの一步を踏み出す勇気が大切だよ」と。

