

お一人おひとりに合ったおもてなしと お客様の人生の節目にかかわれる喜び

お客様一人ひとりに 柔軟に対応できる喜び

高校卒業後の進路を教えてください

子どもの頃から推理小説や法廷ドラマが好きで、法律関係の仕事に憧れ、大学は法学部へ進学しました。サービス業との出会いは、ファミリーレストランでのアルバイトですね。1回生から卒業まで続けました。サークル活動のような楽しい場でした。その中で、「ありがとう」「ごちそうさま」と言っていただけの喜びを感じました。

それで、ホテルへ就職されたのですか？

大学卒業後、公務員も考えたのですが、偶然、求人を見つけた今津サンブリッジホテルへ就職しました。ファミリーレストランのサービスはマニュアル以外のことはできません。一方、ホテルでは、風邪のお客様へは特別なメニューのお食事をご提供したり、お誕生日のお客様へサプライズをご用意したり、お客様に柔軟に対応し、お一人おひとりに合ったおもてなしが出来ることに、喜びを感じる仕事です。

高島の魅力を発見！ 高島の方にも伝えたい

入社後は、どんな仕事を担当されたのですか？

新入社員は、2、3年、レストランと宴会で料理の配膳などを経験します。「食」を提供するという、ホテルの基本的な仕事をと



おして、接客マナーなどを身につけながら、ホテル業務を理解します。最初はメニューを覚えて、間違わずに配膳するだけで精一杯の日々ですね。その後、宿泊課や営業課、あるいはそのまま料飲課への配属となります。最初の期間が新人にとって最も辛い時期です。お盆や正月など世間が休暇になる時が忙しく、友人との時間は合わないし、夜は午後9時、10時までの勤務。続けられるだろうかと感じました。

これまで続けてこれたのはどうしてですか？

転機は、当ホテルが地産地消の取り組み

を始めた2009年頃でした。高島市内の農業者、漁業者、水産加工業者、醸造業者などを訪ね、地域から食材を集め、メニューを作ることになりました。そこで出会った方々のお話に、高島の魅力を発見しました。高島のことを知らなかったことに気づきました。食事のメニューを説明する時も、生産者の方から聞いたお話や食材に関するエピソードをお伝えできるようになり、単にお料理を出す仕事ではないと感じるようになりました。地域を紹介する楽しさとおお客様の心のこもった「ごちそうさま」にさらに喜びを感じるようになりました。

そこから「湖彩倶楽部」の活動が始まったのですか？

地元の良さや魅力にはなかなか気づかないものです。高島の方に高島の良さを伝えたいと「湖彩倶楽部」を始めました。職員が自主的に琵琶湖や高島に関する勉強を始め、酒蔵や史跡などを訪ね、魅力的な日帰りツアーを組んで、地域の方へ発信しています。参加者は、地元の方より、市外の方や移住して来られた方が多いですが、自分の勉強にもなり、観光に来られたお客様に説明できることも増えてきました。

ホテルマンの喜びは、人生の 節目にかかわれること

お仕事をとおしてのやりがいは？

お客様の中には、スタッフの名前を覚えておられ「あなたに、いつもどおりでお願いしたい」と言ってくださる方もおられます。お客様の信頼にやりがいを感じます。毎年お誕生日にご利用される方、結婚記念日に来られるご家族など、今年はどんなおもてなしでお迎えしようかと考えます。そして、お客様の人生の節目に出会え、一緒にお祝いさせていただけることに喜びを感じます。道のりは長いですが、ホテルマンは一生の仕事だと感じています。

ホテルマンをめざす若い人へメッセージをお願いします

テレビドラマなどでは、ホテルマンはカッコいいイメージがありますが、現実には力仕事や裏側の仕事です。中学生が職場体験に来られた時は、力仕事など裏側を体験してもらいます。例えば結婚パーティーで

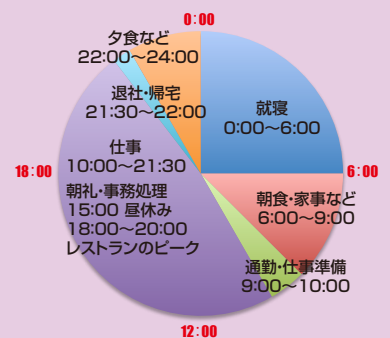


DATA

●プロフィール&高島らしさとは？

1977年、長浜市生まれ。1996年に今津サンブリッジホテルに入社。料飲部へ配属。1児の母。高島のいいところを高島の人に知ってもらいたいと思っています。

●1日のタイムスケジュール



は、本番2時間のために、早朝から準備し、何も無い部屋をパーティー会場に変えています。パーティーでは裏側を感じさせない配慮があり、そして片付けて元の何も無い部屋に戻します。作りこみ、やった分だけお客様の満足と評価につながる仕事です。

仕事に迷った時、中学校卒業時に恩師が贈ってくださった言葉、「生きるための職業は、魂の生活と一致するものを選ぶことを第一とする」に、後押しされて、今の自分があると思います。

今津サンブリッジホテル

〒520-1621 高島市今津町今津1689-2
TEL : 0740-22-6666 FAX : 0740-22-6465
HP : <http://www.sunbridge-hotel.co.jp>