アイデムしごと探検隊 36th

ホテルの主役はお客様 想像を遥かに越えたおもてなし

今回の探検先は…

ハイアット リージェンシー 東京

東京・新宿新都心に位置するラグジュアリーホテル。「訪れる人に安らぎを、去りゆく人に幸せを」という理念のもと、1980年9月15日に日本初のハイアットホテルとして開業。
744室の客室と18の宴会場のほか、ホテル内には多彩なレストランやバー、豪華なスパ・プール・フィットネスを備えている。ビジネスや観光の他、婚礼や各種パーティーなど、さまざまなシーンで国内外を問わず多くのお客様が訪れている。

●探検実施日：2015年8月6日(木)

ホテルにはどんな仕事があるんだろう？

8月6日、新宿・アイデム本社――「ホテルで働く人はどんな仕事をしているかな、みんなで考えてみよう」。司会進行役の掛け声とともに、ディスカッションが始まった。受付、清掃、部屋まで荷物を運ぶ人…子どもたちからは、たくさんの声があがる。

今回19名の小学生が探検するのは〝ハイアット リージェンシー 東京〟。1日三千人以上が利用し、海外からのお客様も多く、日本を代表するホテルのひとつだ。

アイデム本社からバスに乗り、目的地に向かって出発。建物が見えてくると「これ、ホテル!?」「高層ビルみたい」と、子どもたちは驚きと期待の表情を浮かべる。

いざ、ホテル内部へ！

ホテルに着くと、マーケティング部支配人の福井さんが出迎えてくれた。子どもたちはホテルの概要を聞いた後、白衣とコック帽を身につけ、いよいよ探検の始まり。

まず見学したのは、子どもたちも興味津々の広々としたスイート（客室）。部屋に入ると、大きな窓から新宿中央公園が見渡せるという絶好のロケーションに、驚きの声が上がった。続いて目に入るのは、スタイリッシュで上質なデザインのリビングエリア。和風テイストのチェアやソファには、〝客室に居ながら日本の文化を感じてもらいたい〟という思いが込められており、ラグジュアリーホテルならではのおもてなしだ。子どもたちにとっても、まさに夢の空間だったようだ。

安心・安全のために工夫が施された厨房

続いて、探検隊が向かったのは厨房。衛生面には細心の注意を払っており、ホコリを落とす強力エアシャワーを通らないと入れない。また、下処理の部屋・加工の部屋・盛り付けの部屋など、衛生レベルに合わせてエリアが細かく分けられており、まるで迷路のようだ。

厨房で作業をしている人の手元を見ると、青色の手袋や絆創膏を使用している。「どうして青色なのかわかりますか？」すると、子どもから「破れたときに気が付きやすいように！」との声が。「正解！万が一、手袋や絆創膏が破れて料理に破片が入ってしまっても即座にわかるように青を使っています。でも、なぜ青色だと気が付きやすいのかな？」。う～ん、と一生懸命考える子どもたち。答えは〝自然界に青色の食材はないから〟。みんな納得の様子だった。

年中無休、24時間止まることなく稼動するホテル。例えばベーカリーのスタッフは、夜中23時に仕込みを始め、早朝4時までにその日に提供する全てのパンを焼き終えるという。ホテルに宿泊すると、決まった時間に料理が出てくるというのは当たり前。だがその陰には、朝から晩まで厨房で頑張る多くの人の存在があった。

プロだからこそ厳しいこともたくさん

次に、料理人・パティシエ・フロント係・宴会係の4名にお話を伺った。

サービスをする者の使命は、お客様が望んでいるもの以上のおもてなしで応えること。そして美味しい料理は当たり前であり、さらに安心して召し上がって頂けるものを提供しなければならないというプロ意識を語ってくれた。実は学校よりも、働き始めてから学ぶことのほうが多い。毎日新しいことを覚えなければならない一方、「日々ありがとうと言ってもらえる仕事」「〝また来たい〟のひとことが一番嬉しい」とやりがいも教えてくれた。辛いこともあるが、その分、感じられる喜びは大きい。そんな貴重な話に耳を傾け、真剣な表情でメモを取っていた。

努力の大切さをあらためて実感

最後に、今日のまとめを発表した。「覚えることが多い」「日本語・英語以外にも様々な語学スキルが必要」「お客様のためにたくさんの工夫がされている」といった発見とともに〝すごい〟〝頑張っている〟という感想が多かった。華やかなイメージのあるホテル業界だが、その裏側にはたくさんの人の努力や心遣いがある。今回の探検を通して子どもたちは、社会で働くことの厳しさ、そして将来のために今すべきことを強く認識したようだ。

感想コーナー

●「おもてなし」がよくわかりました。そして、何に対しても、「お客様が思っている以上に！」ということがすごいなぁと思いました。

●働いている方々が、お客様への気配りなどいろいろなけいけんをして、今の仕事をせいいっぱいがんばっていることがわかりました。

●働いている人みんながとまる人の気持ちを考えて活動していると思いました。それに、協力して違う仕事を助け合っていることがわかりました。私も協力して活動ができるよう、今日の勉強をいかしたいです。

ハイアット リージェンシー 東京
マーケティング部支配人　福井 雅之さん

今回ご紹介できたホテルの仕事は、ほんの一部となりましたが、参加者みなさんの真剣なまなざしがとても印象的でした。ホテルで働くスタッフは常に、「お客様を中心に考え」「全員で協力しあい」「お客様の期待を超えられるよう」努力をしております。ぜひ機会があれば、今度はお客様としてご家族の皆さんとお越しになってみてはいかがでしょうか。ホテルスタッフ一同お待ちしております。

●「アイデムしごと探検隊」ご協力のお願い
訪問先としてご協力いただける企業・団体を募集しています。子どもたちが「仕事」について考える機会を一緒に提供していただけませんか？
お問い合わせはアイデムまで 0120-938-989