

企業等体験研修 (10年経験者研修)

全てはお客様のために

～ホテルブリランテ武蔵野での
研修を通して～

緑区 野田小学校
教諭 濱野 静



「物を売る! 命を守る!」

～埼玉トヨタ岩槻店での
研修を通して～

岩槻区 岩槻中学校
教諭 太田 康雄



1 はじめに

8月3日から5日間、「ホテルブリランテ武蔵野」に於いてレストラン業務、フロント業務、客室清掃の体験をさせていただいた。

2 学び続けることの大切さ

レストラン業務では、常に学び、新しい知識を付けようとする姿が印象的だった。フロント業務では、現状に満足せず常に向上し、サービスを進化させていこうとする姿を目の当たりにし、サービスの奥深さを感じた。学校でも、子どもたちのための教材研究や研修等を通して、教師自身が常に学び続けること、知識を増やしていくことの大切さを学んだ。

3 満足していただくための安心・安全

レストラン業務では、箸のささくれ確認や提供前の確認等、スタッフの方全員の心遣いを知ることができた。フロント業務・客室清掃ではどんなに小さな障子の破れも見逃さずに即座に直す、次のお客様が気持ちよく過ごせるよう



に丁寧に清掃する等、目には見えない相手を思うサービスの細やかさを学ぶことができた。学校では「子どもたちの満足のために」「子どもたちの笑顔のために」を心掛け、きめ細やかな指導をしていきたい。

4 おわりに

今回の研修を通して、「サービス」という言葉がもつ意味について考えることができた。また、お客様が今何を求めているのか、時代の変化とともに学び続ける姿を知ることができた。学校現場においても、常に子どもたちの気持ちに寄り添い、子どもたちの笑顔のために学び続ける教師でいたいと思う。

1 はじめに

私は、教職に就く前にシステムエンジニアとして3年間民間企業に勤めていた経験がある。5日間という短い期間であったが、この企業体験を終えて、過去の企業での経験と照らし合わせて考えることができた貴重な研修となった。

2 研修で得たこと

この研修では、主に営業スタッフ体験とエンジニア体験をさせていただいた。

営業スタッフは、お客様対応がメインの仕事になる。ここでは、自動車の幅広い知識が要求される。自社の自動車だけでなく、他社メーカーの知識も必要となる。常に学び続ける姿勢は、教員と共通する。しかし、売上を伸ばしていかなければいけないこと、新規顧客を得ることも同時にしていかなければならないことを考えると、教員にはない現実的な企業の厳しさを知ることができた。

エンジニアは、主に車の「点検・整備・修理⇒洗車⇒引き渡し」が主な流れとなっている。ここでは、自社の自動車におけるより深い知識が要求される。また、お客様の命に直結する仕事であるため、常に集中力や緊張感、安全管理が必要となる。ボルト一本の紛失が事故へとつながる。工場内は整理・整頓がしっかりとできていた。子どもの命を預かる教員、お客様の命を預かるエンジニア。ここにも共通するところがあると感じた。

3 おわりに

整備士になるための中学卒業後の進路などの具体的な話も聞かせていただいた。今後は、この5日間の経験を通して得られた新たな知識や発見を子どもたちへ積極的に還元していきたい。