

ホテルサービスの指導について

— ホスピタリティを基本に —

山梨県立産業技術短期大学校 観光ビジネス科 大瀬 裕之

1. はじめに

本校観光ビジネス科は、旅行業と宿泊業を中心に、広く観光にかかわる産業への人材育成を目的に設立された。したがって、その学習範囲は幅広く、旅行業に関しては法規・運賃・内外の観光に関する知識、宿泊業では宿泊サービス・料飲サービスを中心とした知識と技術、さらに簿記・ワープロ・表計算・プレゼンテーション技法等の一般的なビジネスに関する分野にまで及んでいる。そのなかから、ここでは主にホテル業を中心とした接客サービスの訓練について記述したい。順序として、まず訓練に影響を及ぼすホテル業の特性についてその概要を記述し、次に本校の訓練の状況について報告したい。

2. ホテル業の特性

2.1 ホスピタリティについて

旅行業・宿泊業に代表される観光関連産業に関する訓練を実施するにあたり、本校が指導の基本として位置づけたのがホスピタリティである。その語源は遠く古代ギリシャ時代にまで遡ることができるが、現在広く用いられる「ホスピタリティ＝もてなしの心」の解釈は、新約聖書のローマ人への手紙の中の「貧しい聖徒を助け、努めて旅人をもてなさない」という一節に源をもつものと考えられる。故に宗教的な精神に基づく無償の奉仕であることが本来の姿であるが、その語源と同じほどの長い歴史を

歩いてきたホテル業をはじめとする宿泊業は、いまだにその精神を忘れることなく、根底にホスピタリティを有するものとして、昨今ホスピタリティ産業と呼ばれる多くの産業の中の代表的な存在の1つとして認められている。

したがって、ホテル業を学ぶためには、その知識・技術を学ぶのと同時に、土台となるホスピタリティの意味と重要性を認識する必要がある。

2.2 ホテルの商品特性

「宿泊」と「飲食」は最も重要なホテルの商品であるが、それは有形商品である「客室」と「料理・飲物」のみを表しているのではない。「客室」を生産するのは建設業や不動産業であり、「料理・飲物」を生産するのであれば食品加工業である。「客室」や「料理・飲物」という有形の商品に「人為的サービス」という無形の商品が融合し、はじめてホテルの商品に一步近づくことができる。

ホテルの商品として完成するためには、さらにそれでも十分とは言えず、「客室」や「料理・飲物」を提供する「場」の雰囲気・設備・什器備品等の役割も欠かすことはできない。一流と呼ばれるホテルの缶詰を購入し自宅で味わったとしても、真にそのホテルの商品を味わったことにはならない。そのホテルのレストランの雰囲気と設備の中で、ホテルの什器備品を使用し、そのホテルのホテルマン(＝ホテルマン)がサービスした料理を味わって、初めて真の価値が発揮されるからである。つまりホテルの商品とは、有形と無形の商品が融合し、さらに物理

的・時間的・空間的な制約を受けて存在するのである。このようにホテルの商品が有形と無形の融合体であり、物理的・時間的・空間的に制約されるとすれば、ホテルの商品生産のタイミングは、ホテルを利用するお客様とサービスを受け持つホテリエとの接点に存在しなければならず、商品の生産はお客様の眼前で行われていることになる。

2.3 ホテル利用客の特性

次に重要なのは、お客様の好み・体調・状況といった意向が深く商品の生産に影響する点である。機械部品は一顧客の好みや体調に左右されることなく製造され商品となり得るが、ホテルにおいてはどんなにすばらしい料理も、お客様の好みに合わず食欲がなければ生産されることはない。製造業等の他の産業においては、このように製品の生産過程にまで個々の利用者の意志が深くかかわることは、特殊なケースを除いて通常あり得ない。利用者は生産者側が一方的（マーケティング等による顧客ニーズの反映が商品の企画段階でなされていたとしても）に供給する製品を消費するのみである。すなわち、ホテルのお客様は単なる消費者ではなく、商品の生産自体に携わる生産者としての役割も果たしていると考えることができる。妙な話ではあるが、ホテルの商品はホテリエだけでは生産できないのである。そこにお客様が存在し、お客様との共同によって商品は生産される。こうして生産された商品は直ちに生産の一端を担ったお客様によって消費されることとなる。「ホテルの商品は在庫できない」と言われる所以は、まさにこの生産と消費が常に同時に存在するからにほかならない。

2.4 商品の評価

当然ホテルの商品の評価は、生産活動を共にし、一部始終を目の当たりにした共同者であるお客様によってなされる。故にその評価対象は、製造業のように有形の製品の質や価格のみにとどまらない。有形の商品の価値に加え、無形の商品である人為的サ

ービス、その空間と時間の状況、さらには共同したホテリエまでが総合的に評価されることとなる。したがってホテリエは商品の生産者であると同時に商品そのものであり、身だしなみやマナー、接客態度が厳しく求められるのは当然であると言える。

さらに付け加えれば、評価者であるお客様の基準は常に一定ではない。時間に余裕のあるとき、忙しく時間に追われているとき、経済的に余裕のあるとき、空腹のとき等々、同一のお客様であってもその時々に応じて評価の基準点はさまざまである。

3. 訓練の内容

このように複雑な要素をもち、明確な評価基準を設定しにくいサービスの知識・技術を伝えるにあたり、本校では次の4点に指導のポイントを置いた。

3.1 ホスピタリティの認識

どのようなサービスであっても、土台となるのがホスピタリティである。しかし、その意義を単なる知識以上の存在にまで高めるためには一時的な講義では不十分である。本校では科内指導員の意思統一により、あらゆる機会を利用してホスピタリティに触れることで学生への浸透を図っている。さらに校外訓練等によるホテルおよび旅館・テーマパーク・総合観光施設等のホテル以外のホスピタリティ産業の調査を年間スケジュールに盛り込んだり、日本独



写真1 茶道実習

自の文化であるとともに、もてなしの最も昇華した姿の1つでもある茶道や、もてなしの心を花で表現するフラワーアレンジを取り入れる等により、一層の理解を促している。

3.2 有効な知識・技術の抽出

同じホテルを業とする企業であっても、その企業により物理的・空間的・時間的な制約の条件は異なる。しかし、その壁を越えて活用できる知識と技術も少なくない。基本的なものから専門性の高いものまで、共通語となり得る項目を抽出し訓練内容を検討した。現行のホテル関連教科を基礎・専門宿泊・専門料飲・管理の4部門に分類すると表1のとおりである。



写真2 調理実習

3.3 企業実習の実施

ホテルに関しては、企業実習は非常に重要な訓練である。その理由は単に効率や効果に基づいて活動する企業での実習体験が重要であるという意味にとどまらない。前にホテル商品とお客様の特性について述べたように、ホテルの商品はその時、その場でしか生産されないためである。一度生産された商品はすぐに消費され、評価を受ける。時を経てその商品を確認することも、全く同じ評価を再現することも困難な瞬間を、実際のホテルでは経験することができる。また接客を通じて、共同者であり評価者でもあるお客様と商品を生産していくプロセスも実際のホテルでのみ可能な実習である。レストランでお客様を迎え、席に案内し、メニューを渡してオーダーを伺うという知識、その際に必要な技術は校内で習得することができよう。しかし、状況に応じて変



写真4 企業実習（フロントサービス）



写真3 料飲サービス実習



写真5 企業実習（客室係）

表1 ホテル関連教科

基礎	専門宿泊	専門料飲		管理
◆サービス企業概論 ホスピタリティ産業の分類 ホスピタリティ産業の歴史 ホスピタリティ産業の役割 ホスピタリティ産業の組織	◆サービス実習 I 企業実習 (フロントサービス・客室係)	◆調理理論 調理概論 料理の種類 調理器具 調理科学 調理施設と設備 メニュー作成 集団調理	◆食品実験 測定 食用微生物 食品の貯蔵 食品添加物	◆流通管理学 計数・経理知識 材料の流通機構
◆ホテル概論 ホテルの歴史 ホテルの組織 サービスの基本知識	◆サービス実習 II 宿泊部門の組織 フロントサービス業務 ドアマンの業務 ベルマンの業務 クロークの業務	◆食品学 食品学概論 食品化学 食用微生物の種類と利用 食品の加工・保存 食糧経済 食糧の流通 食物史 世界の食文化	◆サービス実習 I 企業実習 (レストランサービス・ 宴会サービス)	◆ホテル経営学 ホテルの経営環境 ホテルの経営特性 ホテルの組織特性 人事管理と教育 GMの役割 今後の課題
◆接客心理学 観光欲求と観光動機 観光行動の仕組み 観光者の心理的特性	フロントオフィス業務 予約業務 レセプション業務 ルームアサイン チェックイン	◆食品衛生学 食品衛生学概論 異物の種類と鑑別・混入予防 食品添加物 食中毒・寄生虫 腐敗・変敗・変質 食品の鑑別方法 食品と食器 調理器具の管理	◆サービス実習 II レストランサービス業務 レストランの種類 レストランの組織 開店前の業務 テーブルセッティング メニュー・オーダーテイク サービスの流れ フルコースのサービス アラカルトのサービス 朝食のサービス レストラン会計 宴会業務 宴会の種類 宴会部門の組織 宴会場の予約 宴会サービスの流れ テーブルプラン 宴会会計 婚礼宴会の流れ 婚礼宴会の特性	◆サービス理論 サービスの質 観光関連事業とサービス サービスの性格と課題 サービスの評価と価格
◆表現学 コミュニケーションとT.P.O 敬語表現	インフォメーション業務 宿泊条件の変更 ナイトデューティー キャッシャー業務 チェックアウト ホテルシステムの操作 ルームインジケーター	◆調理実習 基本技術 機器の使用法と管理 和洋中出し汁 各種材料の取扱と下処理 調味料の使用法 西洋料理の基本 調理器具の管理	サービスの流れ フルコースのサービス アラカルトのサービス 朝食のサービス レストラン会計 宴会業務 宴会の種類 宴会部門の組織 宴会場の予約 宴会サービスの流れ テーブルプラン 宴会会計 婚礼宴会の流れ 婚礼宴会の特性 商品知識 料理の知識 飲料の知識 ワインの知識 料金計算 見積書について 各種計数と原価	◆施設設備管理学 ホテルの施設設備 給排水衛生設備 消火設備 空調設備 防災設備 避難誘導設備 客室の備品・消耗品
◆公衆衛生学 衛生統計 疾病予防と健康管理 生活環境衛生 栄養学	客室業務 客室の種類 客室の家具と設備 ベッドメイク 客室クリーニング メンテナンス			
◆安全衛生工学 サービスと安全衛生 関連機器の取扱 整理整頓・清潔の保持 諸設備と防災 清掃作業について	商品知識 宿泊形態 料金計算 各種計数の知識			
◆接客サービス実習 身だしなみとマナー 接遇の基本・基本動作 茶道 電話対応 フラワーアレンジ バリアフリーへの対応				
◆安全衛生作業法 安全衛生の基礎知識 作業環境と職業病 関連機器の取扱 換気装置 防災に関する知識 整理整頓・清潔の保持				

化する個々のお客様の意向をコミュニケーションの中で探り出し、お客様の評価基準をとらえて対応するといった技能を養うには、校内でのロールプレイングでは限界がある。現在本校では一年次後期に約4週間の企業実習を実施しており、決して十分な期間とは言えないが、実際に知識・技術と技能の現場での役割を目の当たりにすることにより、その効果は大きなものがある。

3.4 進路に応じた専門性

最初にも述べたとおり、本校観光ビジネス科の授業範囲は多岐に及ぶ。旅行業をはじめさまざまな広義の観光関連産業を目指す学生が在学している。卒業後の進路を絞り込んだ学生のなかには、観光に関連する広い知識とともに、より専門性の高い知識・技術の習得を望む者も多い。本校ではこれらの学生に対して可能な限りその希望に応えるため、卒業研究の一環としてグループまたは個別指導による対応を行っている。ホテルをはじめとする宿泊産業を目指す学生に対しては、ある程度企業間の制約条件にとらわれず、より専門的な知識・技術の習得を目標にチャレンジするよう心がけている。また、ジェネラルマネージャー・レストランマネージャー・フロントクラーク・ソムリエといった現役ホテリエと接する機会を設けることによって、より新しいホテル業の情報を収集する努力も行っている。



写真6 シニアソムリエによるテーブルマナー

4. おわりに

現在ホテル産業は今までにない新しい時代を迎えつつあるものと考えられる。観光の目的地は海外へとその選択肢を広げ、多くの国内観光地が苦境に立たされている。さらに経営ノウハウが熟成期を迎えた多くの外資系ホテルが国内に進出し、確実にそのシェアを広げつつあり、ホテルの経営環境は大きく変化した。ITの発達はフロントや客室等の宿泊部門の業務を中心に大きな影響を与え、イールド・マネージメント（従来の稼働率重視に対し収益重視の経営）やユニフォーム会計（米国ホテル会計基準）等の新しい手法の導入に伴う管理部門の業務の高度化も進みつつある。ホテルを目指す学生に求められる知識・技術も、これらの影響により大きく変化することが予想される。

しかし、それでも根底にあるホスピタリティの地位が揺らぐことは考えられず、われわれは現状をはっきりと認識したうえで、ホスピタリティを忘れることなく、変革期を迎えたホテル業ならびに観光業全体の情勢を研究し、時代に適応した知識・技術の吸収と訓練の実施に、気を引き締めて取り組む時期を迎えている。

<参考文献>

- 1) 飯嶋好彦：『サービス・マネジメント研究』，文真堂，2001.
- 2) 前田勇：『サービス新時代』，日本能率協会マネジメントセンター，1995.
- 3) 住木俊之：『ホテル業におけるサービスの伝承』，日本ホスピタリティ・マネジメント学会，2000.