

## (シティホテルのフロント係として勤務)



## Q1. 現在働いている業種・業界に興味を持った理由は？

高校時代から旅行が趣味で、好きなアーティストのライブを見るために遠くまで宿泊で出かけていました。旅行ではホテルへの到着が遅れてしまったり、会場への道順が分からなかったりと様々な困難があったのですが、そんな時に宿泊したホテルの従業員の方が丁寧に対応してくれ、とても助けられたことがありました。その頃から、どんな人にも優しく接するホテルで働く人に憧れを持つようになりました。

また、私は高校時代に飲食業でアルバイトをしていた経験があり、接客の仕事に興味を持っていました。

## Q2. 現在従事している仕事内容は？

ホテルのフロント係として働いています。まだ、今の業務について1か月程度なので、毎日が必死です。フロントの業務には、宿泊の予約受付、お客様のチェックイン・チェックアウトの処理、部屋の割り振りの決定などがあります。現在、全国旅行支援のキャンペーンが行われているため、割引金額の計算や確認作業が複雑になっていることに加え、お客様からの問い合わせも多く、フロントの業務量は非常に増えています。

また、フロントの業務は接客だけではなく、宿泊料金に適用する割引額の計算やお金の受け渡しといった会計処理などの事務仕事もあります。金額の計算やチェックなどの仕事は、お客様の出入りや電話対応が比較的少ない深夜の時間帯に行います。

ありがたいことに、三重県への観光客はコロナ以前の状態に戻ってきていて、全国から大勢のお客様が宿泊に来てくださっているので、とても忙しいですが毎日が充実しています。

## Q3. 現在の仕事の魅力、やりがいは？

フロントの業務が身についてきて、お客様の要望にスムーズに対応できたときに喜びを感じ、仕事のやりがいになっています。また、老若男女問わずいろんな人と接することで、今まで知らなかったことを聞いたり、自分には持っていなかった価値観に触れたりできることが自分のプラスになっていると思います。

## Q4. 職場の雰囲気、働く環境は？

フロントの業務はとても忙しいですが、従業員で仕事を分担して、助け合いながら進めています。通常はフロントに常時3名がいるようにしていますが、混雑が予想される際には増員するなど全体でカバーできるよう責任者が調整してくれています。

ホテル業はサービス業ですので、土日も含めて24時間営業です。したがって勤務時間は、日勤では7時から16時、10時から19時、12時から21時という複数のパターンがあり、さらには夜勤があるなど不規則です。2日連続夜勤をして、翌日が休みとなるのが基本で、月3回程度割り当てられます。休みは平日に取ることが多いですが、事前に希望を出しておけば融通してもらえますし、1年間で7連休を2回取ることができるので、旅行に行ったり好きなライブに行ったりと有意義に使っています。

また、仕事での楽しみは遠方へ出張して他店のヘルプに入ることです。当ホテルグループは全国にチェーン展開しているため、仕事が終われば、旅行気分で見学を楽しむこともできます。旅行好きの社員にとってはとてもいいシステムだと思います。

## Q5. 仕事で求められる力や、身に付けておいて欲しいことは？

接客業ゆえ、上司やお客様などの年齢の離れた方とも話すことになりしますので、コミュニケーション能力が必要です。また、就職後は従業員として、接客用語やホテル用語もしっかり覚える必要があります。さらに、電話対応にも慣れていく必要があります。

その他には、私は、接客業に興味があったことから、高校時代に「サービス・接客検定3級」を取得しました。パソコンは仕事上不可欠なので使えた方がいいです。ただ、知識も大事ですが、仕事はやってみてからでないと分からないことばかりだと思いますので、分からないことを積極的に人に聞くことも成長するためには大切だと思います。

## Q6. これから進路を考える高校生に向けて、業界のPRや就職に関するアドバイスを！

ホテル業は、いろんな人と接することが好きな人は楽しんでできる仕事です。「話す」ことにおいて、敬語や謙譲語などのマナーを、仕事しながら学べることがこの仕事の魅力です。

社会人として大切な接客マナーについては、高校生までは、学校の先生以外の大人と話す機会があまりなく、友達同士での言葉遣いの癖がなかなか抜けないと思います。私も高校時代、社会人としての言葉遣いを面接練習等で指導されましたが、そうした経験が今の自分に役立っています。また、高校時代からアルバイトができるのであれば、やっておいていいと思います。なぜなら、接客とはどのようなものかを知ってから就職するのと知らないのとでは、大きな差があると思うからです。