

マドリッド通信

在スペイン日本国大使館付属

マドリッド日本人学校

文責 久保 俊博

平成29年10月3日 No. 7

あるホテルのサービス理念…!

久保 俊博

先日、ある一枚の紙が出てきました。それは、今から15年前に東京で研修を受けたときの資料でした。今、読んで色あせない、大変中身の濃いものでしたので、ここに紹介いたします。

それは、私が43歳の時、派遣が決まった内定者研修会でのものです。都内のあるホテル研修担当者が、私たちにそのホテルの使命感やサービス理念など、いろいろな経験を通して講演してくださったのです。スタッフの使命から始まり、その使命を達成するための条件が、スタッフ、サービス、組織、利益の4つに分かれて書かれています。そして、サービス向上のための指針として最後の方には、「我々は家族であり、同じチームの一員である。お互いの人格と能力を尊重し、ともに成長できる環境づくりを心がけなければならない。サービスの向上は、ホテルの繁栄を約束し、それは結果として我々に人間的な成長と豊かな魅力ある生活として還元されるのである。」と述べられています。

そして、その研修の最後に、サービス理念【SGS S…S (ホテル名) Guest Satisfaction System】が書かれてありました。

1、お客様にはいつもほほえんで、その場にふさわしいご挨拶をしましょう。(Every time you see a guest, smile and offer an appropriate hospitality comment.)

2、どのお客様にも誠心誠意をつくして、丁寧かつ好意的な言葉と態度で接しましょう。(Speak to every guest in a friendly, enthusiastic and courteous tone and manner.)

3、お客様の様々な質問と要求には、迅速かつ的確に答え、その場で答えられない問題は、自ら責任を持って回答を得るようにしましょう。(Answer guest questions and requests quickly and efficiently, or take personal responsibility to get the answers.)

4、お客様からの要求がなくとも、お客様のニーズを察知することによって、問題を解決しましょう。(Anticipate guest needs and resolve guests problems.)

上記の4つの理念を読むと、ただ単に一生懸命、お客様に対応するというだけではなく、自分たちがお客様に何ができるのかを常日頃から考えることが大切だ…と読み取れるのではないのでしょうか。当時、この話を聞いて大変印象的だったことを思い出します。また、資料の横には手書きで、「目配り、耳配りを通して、お客様のサインを読むことを大切に…」と書かれてありました。

いつの時代でも、その仕事に対する理念などを従業員で共有化することは大切であり、現代においても、「不易と流行」の不易な部分として、とらえることができるのではないのでしょうか。

これは、そのホテルだけでなく、一般企業や学校にも当てはめることができます。例えば、学校関係に当てはめるためには、「お客様」を「保護者の皆様」にかえるだけです。

多忙感に流されず、やはりコアな部分はしっかりと持ち合わせていないと、この時代を乗り切ることは難しい…と、一枚の紙から教わったひとときでした。



10月の行事予定



1	日	
2	月	全校集会、中学部中間テスト②
3	火	チャレンジ漢字テスト
4	水	給食
5	木	発育測定
6	金	部活動
7	土	
8	日	第2回英語検定
9	月	実行委員会
10	火	
11	水	給食、職員会議
12	木	イスパニアデー
13	金	
14	土	
15	日	第2回漢字検定
16	月	講師招聘学習、代表委員会
17	火	
18	水	給食
19	木	
20	金	文化祭りハーサル
21	土	
22	日	文化祭
23	月	振替休業日
24	火	実行委員会
25	水	給食
26	木	
27	金	部活動
28	土	
29	日	
30	月	読書週間(～11月10日)
31	火	

体調の維持管理をしっかりと…!

暑さが異常と思える夏が過ぎ、周囲はすっかり秋の雰囲気です。10月の天気予報を見ると、中旬には朝晩の最低気温が10度を切りそうです。

夏の暑さからくる身体の変調が、徐々に出てくるこの時期。睡眠時間や栄養をしっかりと取り、ひどい風邪には十分に注意したいものです。

22日には、文化祭も行われます。児童生徒の皆さん、万全な体調で迎えられるよう、風邪には十分に気をつけて生活をしていきましょう。

第2回目の避難訓練!

9月27日(水)、今年度2回目の避難訓練が行われました。今回は、火災が発生したという設定です。日本から比べると、火災が発生する確率は低いかもしれませんが、普段からしっかりと避難できる意識を持つことは大切です。

火災を知らせる放送後、児童生徒たちは、校舎を出て一目散に集合場所へと集まってきました。大変機敏な動きで立派だったと思います。



その後、グラウンド横の避難口から隣の安全な公園へと移動しました。考えてみると、昨年から1年間、この避難口を使わずに済みました。スペイン国内外、いろいろ心配な事案は多々ありますが、授業に安心して出席できる本校はいいなあ…と、児童生徒たちの背中を見ながら考えてしまいました。



文化祭に向けての取り組み!

今月22日(日)に行われる文化祭に向けての取り組みが本格化しています。昨年度の反省を受け、改善できるところは改善し、伝統として残さなければならぬものは残していき、昨年よりもさらにいいものを追求しようとしています。

実行委員会も結成されました。児童生徒たちはどのような取り組みを行い、そして、発表していくのか今から楽しみです。

ちなみに、文化祭当日の日程は、下記の通りです。

- 9:15~ 体育館開場
- 9:30~ 開会式
- 9:35~ 文化祭
- 12:20~ 閉会式
- 13:00 総下校



今月の一枚



大きな石の上に、アルモンドロが2つあります。左側は、鳥が食べたと思われるもの。右は、人間が石を使って食べたと思われるもの。本校においても、食欲の秋が始まりました。

教師のつぶやき!

「真価・価値を見つめる」

中村 大介



自分自身の幼い頃の記憶には、大人になっても忘れることができないものがいくつもあると思います。そういう私にも、もちろんあります。それは私の趣味でもある「機動戦士ガンダム」というアニメです。幼い頃の私は、主題歌を口ずさみ、主人公が乗り込むロボットが悪のロボットを打ち負かす勧善懲悪のアニメとしか見ていませんでした。時が経ち、大学生になった私は、あるお店でガンダムのプラモデルを見つけてしまいます。幼い頃の気持ちが再び燃え上がり、DVDでガンダムシリーズを再び全巻見直すという行動に出ます。しかし、私はかつて感じなかった複雑の思いに駆られます。

地球は人口が増えすぎ、人類は宇宙に住処を求めて“スペースコロニー”を造ります。そのスペースコロニーに住む宇宙移民(スペースノイド)は、地球に住む人といずれ疎遠になり、地球に住む人は宇宙移民を迫害し始めます。宇宙移民は次第に地球からの独立を求めて争議を起こすこととなります。そして宇宙に住むという特殊な環境から「ニュータイプ」という特殊能力を持つ存在が生まれます。それがガンダムに乗る主人公です。その主人公はアースノイド(地球連邦軍)の一員として戦うことになるのですが、常に自分の存在意義や戦いの意味を模索し、愛する人を失い、迷い苦悩しながら生きていきます。また、スペースノイド(ジオン軍)は戦いによって自らの独立を獲得し、さらに宇宙移民が暮らしやすく、地球からの圧力を受けることなく自由を求めて戦います。その象徴として戦うのが主人公のライバルでもある「赤い彗星」です。



このガンダムを見て私をもどかしい気持ちにさせられるのは、今でも同じようなことがこの現実の世界のどこかで起きているからです。続編も、続々編も出ているガンダム。私にすれば語ればきりがありませんが、自由を求める人々の姿、主人公の葛藤や悩み、迷いを描写しているところに幼い頃の私は目が届きませんでした。どのようなことにも言えることと思いますが、上っ面だけ見るのではなく、物事の本質に目を向けることは大切なことだと感じました。私にとってガンダムはただの勧善懲悪のアニメではなく、物事の真価や価値に気づかせてくれた大切な物語でした。