

続 デスキャン隊！ がゆく！

各地でさまざまなイベントを展開し、多くの旅行客を迎えた「仙台・宮城デスティネーションキャンペーン（DC）」は6月30日に終了しました。DC期間中、たくさんのお客さまと接することで養われた「おもてなしの力」。この成果を8月の仙台七夕まつりや9月の女性会全国大会につなげ、取り組みを継続するために、本コーナーは9月号まで拡大してお届けします。



仙台国際ホテル 料飲サービス部
今泉 友里さん

接客のスキルを高めるには、
「真似ること」も有効な方法です。

●接客の基礎は現場にある

仙台国際ホテルに勤務する今泉友里さんは、昨春秋に開催された「第50回技能五輪全国大会」のレストランサービス部門において優勝。東北初となる快挙を成し遂げました。そして7月、同部門の日本代表として、ドイツで開かれる国際大会に出場します。

この「技能五輪」とは機械や建築、サービスといった40にも及ぶ職種において、その分野の未来を担う若手技能者（23歳以下）が出場、技を競い合う大会です。レストランサービス部門ではテーブルセティングや食事の取り分け、ワインやカクテル

のサービスなどを通して、接客のルールやマナーに関する知識、料理をサービスする技術などが審査の対象となります。

「専門の知識や技術を身に付け、スキルアップしようと努力することはもちろん重要ですが、それ以前に接客のプロとして、『笑顔』と『清潔感のある身だしなみ』には、特に気を遣っています。そのお手本となるのが、ホテルの先輩方。髪型やユニフォームの着こなし、所作、言葉使いなど、すべてできだな」と思うところの真似から始めて、自分のものであるよう努めています。また上司や先輩からの注意は素直に受け止め、直すように常に意

識しています」と今泉さん。自分に足りない部分があることを認め、補う努力することが、自分をより良く変えていく有効な方法の一つだと今泉さんは話します。これは接客業に限らず、全ての職種に共通する心構えと言えそうです。

●会話を広げる工夫

「おもてなし」に欠かせない要素のひとつを、接客の現場で学び、身に付けてきた今泉さん。お客さまとの会話を広げるコツはどのようにしてつかんだのでしょうか。

「レストランに配属になる前は、バーを担当していました。比較的高い年齢層のお客さまが多かったので、お客さまと上司とが交わす会話が、とても勉強になったんです。新聞や雑誌などを情報源として話題をストックしておくことも大切ですが、やはりお客さまのお話を耳を傾けて聞き上手になること、スタッフ同士でも会話を楽しむことが、話術上達の近道ではないかと思っています」。

そしてもう一つ、会話を盛り上げる工夫を今泉さんの名刺に見つけました。名前の下の「青森県三戸郡五戸町出身」という1行が、話のきっかけづくり大いに役立っているそうです。



第50回技能五輪全国大会でサービスを行う今泉さん

最後に国際大会への意気込みを伺うと、「全スタッフの期待を背負い、仙台国際ホテルの顔として出場する大会なので、正直プレッシャーもあります。審査される立場でも、お客さまに楽しんでいただける接客を心がけ、普段通りにおもてなしするだけです」と穏やかな笑顔で話してくれました。

来月号では「応用編」として、ホテルウーマンならではの接客術について伺います。

（取材日：6月12日）

〈お問い合わせ先〉

仙台国際ホテル

仙台市青葉区中央4-6-1

TEL 022-268-1111（代表）