

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。

「個」の能力を高め、チームプレーによって質の高いサービスを提供。

●「先読み」が接客の極意

本誌7月号で、ご自身が心掛けている「接客の基礎」についてお話をしてくださった仙台国際ホテル勤務の今泉友里さん。先月、ドイツで開催された若手技能者が技術を競い合う「技能五輪国際大会」にレストランサービス部門の日本代表として出場し、見事、敢闘賞を受賞しました。今月号では、国際的にも高い評価を受けた接客術を有する今泉さんに、ホテルのレストランならではの接客について伺いました。

「お客さまの要求を満たすのは当然ですが、それを上回るサービスを提供できるよう、常にお客さまのニーズを『先読み』して、何を準備すべきかを考えながら行動

に移すよう心掛けています」。

お客さま一人ひとりの食事のスピードに目を配りながら、レストラン全体を見回して各スタッフの動きも把握。次のお料理やお飲み物をサービスするベストなタイミングを見計らいます。

「どんなにフロントスタッフの感じが良くても、どんなにお料理がおいしくても、サービス担当の私たちが慌ただしく動き回ったり、タイミングを逸したサービスをしてしまつてはホテル全体の評価を下げかねません。レストランだけでなく、ホテルの仕事は個の能力の高さが求められる一方で、チームプレーによって質の高いサービスが実現できるのだとひしひしと感じています」と今泉さん。

「ホテル」を「店舗」あるいは「オフィスワーク」に置き換えてみても、同様のことが言えそうです。

●得意分野に磨きをかけて

スマートに繰り出されるレストランでのサービス。その裏



お客様の目の前でデザートを仕上げる今泉さん。

では日々、並々ならぬ鍛錬が繰り返されていきます。例えば実際に提供するお料理を試食しながら、シェフを交えてメニューや素材、食べ方の講習を受けたり、お客さまのテーブルサイドで炎を上げながらデザートを作る、伝統的なフランチの技術をスタッフ同士で練習したり。また外部で行われるワインの試飲会にも足を運び、新商品のチェックにも余念がありません。

力の源は、休日に温泉に行ったり、気になるレストランに行ってみたりと、自分の時間を大切にすることなのだとか。お客さまに笑顔になつていただくためには、自分自身が心身共に健康でいることも大切だと話します。

最後に今後の目標を伺うと、「いまの私には『これが得意です』と胸を張って言えるものがないので、『これぞ』というものを見つけて磨きをかけ、スタッフやお客さまに必要とされるホテルウーマンになれたらと思っています」と話してくれました。

「国家資格であるレストランサービス技能検定に挑戦したいですし、将来的にはソムリエの資格も取得したいと思っています」と今泉さん。仕事への向上心と集中

〈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)