

# プレ・インターンシップ体験報告

所属：人間社会学部公共社会学科

業種：サービス業

期間：25年3月5日(火)～25年3月9日(土)

今回初めてプレ・インターンシップを経験して、自分が想像していたよりはるかに多くの収穫を得ることができました。5日間お世話になったのは、川崎町にあるラピュタファームというバイキングレストランです。バイトとは違った接客に触れてみたいという目的で選んだ体験先ですが、勝手の違いはあっても自分の接客に対する心持ちを大きく変えてくれました。

5日間の研修で私に与えられたのは簡単な開店準備作業、ホールでの接客、片付けなど単純で負担も少ないものでした。準備や片付けはテンプレートなもので、特に気をつけていたのは清潔さ、また丁寧に早く作業することも求められました。準備で印象に残っているのが、小松菜バナナジュースとミックスジュースを作ったことです。材料の比率はあらかじめ教わりますが、すべて目分量です。しかもミックスジュースに至っては入れる果物のチョイスも行います。その日のジュースの味を自分が決めてしまうということに少しプレッシャーを感じましたが、単純作業だけではないやりがいのある仕事を任されて自分も職場の一員になれたような気がしました。

準備が終わったらいよいよ本番です。たとえ自分は研修初日でもお客様にとっては一スタッフであり、極端な話、自分の接客がお客様の印象を決めてしまうのです。研修中終始気をつけていたのが笑顔と大きな声を出すこと、これはどの接客でも共通することで右も左もわからない自分でもできる唯一のことでした。受付を終えて順番に来店されるお客様を一組ずつお迎えして、案内、お見送りまで、食事の細かな気配りも忘れずに。「私たちはもうひと手間の心を大切に、お客様の笑顔を作ります」朝礼で復唱されるこの言葉の意味は研修を重ねていくうちに少しずつ理解していきました。ただの接客ならファミレスやチェーン店のマニュアル通りに誰でもできます。しかしラピュタファームで求められるのはマニュアルだけではない接客、自分なりのもうひと手間を見つけることで初めて一人前の接客となるのです。この短い期間で見つけた私なりのもうひと手間は、お見送りする時の声掛けです。ラピュタファームの方々にとっては当たり前のことかもしれませんが、ふだんのバイトの接客のときには絶対にできないことです。声をかけるときの緊張と不安は大きいですが、それ以上にお客様の返答が嬉しくて「この仕事をしてよかったなあ」と思えました。

5日間という本当に短い研修でしたが、最終日にはお店に愛着がわいてしまって終わって欲しくなかったです。その理由は、お客様はもちろんのことスタッフをはじめとするラピュタファームに携わるすべての人が温かかったからだと思います。さりげない気づかいや声掛け、お客様に提供されているものがそのままスタッフ同士で行われていました。接客はお客様ありきですが、仕事において人間関係は最も重要なもののひとつです。お互いを支え合う人間関係がラピュタファームをつくり上げているのかなと思いました。

