



# JTBホスピタリティマネジメント

## 体験プログラムLight

### 体験研修報告

2012年9月11日(火)に東京ベイ舞浜ホテル クラブリゾートにて「体験プログラムLight体験研修」を開催致しました。

今回の研修では「JTBホスピタリティ体験プログラム」についての概要説明から開始し、その後本番さながらの「JTBホスピタリティセミナー」を行いました。

そしてこのプログラムのメインである、「実地体験」は今回はホテル業務体験を参加者全員で行い、最後にフレンチレストランでのディナー体験をして頂きました。

セミナーに関しては、「実践に繋がる内容だった」、「現状で抱えている課題解決の1つの選択肢として検討したい」といった前向きなお声を頂く事ができました。

ホテルの基本業務体験では、まず初めに副総支配人より、ホテル全体を通したお客様への対応で、気をつけていること等を具体的な例を挙げてお話しして頂きました。

その後はフレンチレストラン「シュール・ラ・メール」にてスタッフの方々より、テーブルセッティングやお客様をお出迎え時のロールプレイング、ワインサーブ、水割り作り等、盛りだくさんの内容を伝授頂き、実際に体験してみました。そこでは、ただ体験するだけではなく、テーブルセッティング一つをとっても「これからお食事をされるお客様がわくわくする様にできるだけキレイに整えること」を心掛けていたり、アニバーサリーのお客様をお出迎えする時には、「最高のアニバーサリーにしてさしあげるために自分には何ができるか」を常に考えていること等、それぞれの業務の裏にしっかりとホスピタリティマインドが生きていることを学ぶことができました。

「実施体験」では最初、緊張した面持ちの参加者の皆さんも、スタッフの方々の見事なアシストでだんだんと笑顔が増え、ディナー体験時には、すっかりリラックスして「学びの時間」と「楽しみの時間」を満喫されているご様子でした。



参加者の皆さんが作ったバラのナプキン



【ワインサーブ】  
スタッフ役体験を通して  
レストラン側の細やかな気配りに  
気付いて頂けた様です。



【椅子引き】  
お客様に座って頂くタイミング  
は細心の注意が必要です。