

〈フロント〉

単なる「作業」では終わらせない 接客時間が短いからこそ お客さまとの出会いを大切に

◎フロントの業務内容を教えてください。

当ホテルのフロントでは日勤・中番・夜勤のシフト制で、カウンターに立つ前に必ず引き継ぎをし、情報を共有します。内容は、その日のご到着・ご滞在・ご出発予定の個人またはグループのお客さま、そして誕生日や記念日を迎えられるお客さまの情報等です。

フロントの仕事はチェックイン・チェックアウト



のほか、会計の締め作業、ルームコントロール、夜間の宿泊予約・コンシェルジュの業務代行など、非常に多岐に渡ります。

私は夜勤で勤務することが多いので、チェックイン業務のほかにフロント会計の締め作業を行ないます。その日の売上金を詳細にチェックする、非常に大切な仕事です。また、翌日ご到着のお客さまの状況把握、そしてグループについてはご到着時の交通手段、ご滞在時のご予定、お支払い方法に至るまで細かく確認します。

また、21時から翌朝8時までは宿泊予約もフロントで代行します。コンシェルジュも同様に、京都という土地柄、お客さまへご案内する観光についてもかなり詳しい知識が求められます。自分で実際に足を運び、常に勉強しておかなければならないと感じますね。

私は、インチャージ(責任者)に次ぐ「セカンド」という立場なのですが、セカンドの仕事としてルームアサイン業務があります。夜勤中に翌日到着分のご予約に部屋を割り当てる仕事です。客室タイプ別のバランスを考えながら、ご高齢の方ならエレベーター近くに、同じグループの方ならお隣同士にと、お客さまに応じて配慮が必要ですね。難しい仕事ですが、慣れば楽しい業務です(笑)。

あと忘れてはいけないのがVIPのお客さまのご到着からご出発までのご予定やお支払い方法のチェックです。特にお支払い方法については重要で、ご本人がお支払いなのか、会社への売り掛け(ご請求)なのか、また、その

ホテルグランヴィア京都

山村 禎 さん

宿泊部フロントグループ 主任

1977年生まれ 京都府出身
トリアル旅行ホテル専門学校昼間部ホテル学科卒業
1997年入社



場合はその売掛範囲一お部屋代のみなのか、お食事代やミニバーなども含めるのかも必ず確認し、翌朝のチェックアウト・お見送りがスムーズに行なえるよう準備をします。

華やかなイメージがあるフロントですが、実はやる事が多く、24時間お客さまの目の前で動き続けなければならない大変な仕事とも言えます。

◎心がけていることは何ですか。

大部分のお客さまが最初に接するのがドアマン・ベルボーイ、そしてフロントですので、私たち宿泊部員の接客態度がそのままホテルの第一印象となります。また、チェックイン・チェックアウトの業務をしていると「一期一会」という言葉を強く実感しますね。お客さま一人ひとりと接する時間は決して長くはありませんが、その分せっかくの出会いを大事にしなければと思います。

また、極端な話ですが、チェックイン・チェックアウト業務というのは機械でも出来る仕事です。あえて人間が行なう意味、なぜ自分がフロントカウンターに立っているのかを考えながら仕事をしています。

◎うれしかったエピソードはありますか。

京都の芸術系大学を受験するためお泊りになったお客さまが、試験に必要な画材を新幹線に忘れてしまい、大慌てで相談にみえました。私が画材屋さんを調べたのですが、夜遅かったの

でお店は閉まっていました。そこを頼み込んで開けてもらい、無事にお客さまは画材を購入し試験に臨むことが出来ました。後日、そのお客さまが再びお泊りにいらして「おかげで合格できました。あの時山村さんが助けてくれなかったら今の自分はありません。ありがとうございます」と言ってくれたのがとてもうれしかったですね。ホテルではどれかの人生を左右するようなことも起こるんです。

◎お仕事のやりがいを教えてください。

フロントは良くも悪くもお客さまからの声が多く集まる所です。例えばホテル内のレストランに関してフロントがお褒めの言葉をいただくこともあれば、逆にコンプレインを受けることもあるのです。そのようなときはたとえ他部署のことであってもホテルを代表して親身になってお客さまのお話を最後まで根気よく伺い、私たちが間に立ってクッションとなることが大事です。結果、お客さまの怒りが和らんだり、「君に聞いてもらってよかった」と言っていたりするとき、やりがいを感ずきますね。

◎学生たちへのメッセージをお願いします。

お客さまの喜びを自分の喜びにできる、「余計なお世話が好き」な人が向いている仕事です。あと、働きたいホテルはブランドや規模だけに左右されず、実際に行って利用したり、スタッフの動きや雰囲気を見た上で決めてほしいですね。