

# 高付加価値サービスの実践・体験セミナーに参加しました

東武ホテルレバント東京 浦上 佳人 (うらかみ よしひと)



3月11日(月)に開催された、HRS「高付加価値サービスの実践と体験セミナー」にはじめて参加させて頂き、大変有意義で貴重な体験をさせて頂きました。高付加価値サービスの実践という現在の職務においては、あまり経験出来ない内容のサービスセミナーでした。

まず第1部は3名の講師によるデモンストレーションがありました。スモークサーモンのデクパージュ、舌平目グリルのデクパージュ、ピーチフランベ、真鯛の酒蒸しと非常に充実した内容でした。特に真鯛の酒蒸しは調理を全てサービススタッフが行う珍しいデモンストレーションで大変勉強になる内容でした。またサービス技法だけではなく、お客様の目の前で提供する上での姿勢や態度・目線・会話など事細かに教えていただいた事が非常に印象的でした。



第2部は実際に教えていただいた事の実践でしたが、簡単なようで非常に難しかったです。高付加価値サービスというだけあり高度な技術が求められ、作業をしながらお客様と会話をするには幾度も練習と経験が必要だと再認識させられました。

グループでのデクパージュ体験では、最初は皆さん緊張していたのですが、徐々に和やかな雰囲気になり、終盤では笑いもできる楽しい体験セミナーになりました。

若手からベテランまで幅広い層の参加者でしたが、特に若手の参加者は初めて体験する方も多く、熱心に講師のアドバイスを聞いていたのが印象的でした。若手にとって非常に貴重な経験になったのではないかと思います。



第3部は東武ホテルレバント東京の最上階レストラン簾(れん)にて、改装したレストランの経緯と現在取り組んでいるサービススタイルについて説明がありました。

24階にあるレストラン簾ではオーダーメイドの炉窯を使用し、厳選した和牛肉を贅沢に炭火焼で食べる事ができます。

厳選された和牛肉の種類と部位をワゴンにのせて、お客様の目の前でご紹介し選んで頂くサービススタイルで、そしてお客様が選んだお肉が焼き上がったら、お客様の目の前でデクパージュをして出来たてを召し上がっていただくスタイルです。今回体験した高付加価値サービスと同じように、お客様の目の前で実際に見ていただくサービススタイルが一番お客様にわかりやすく、付加価値を訴えることができるサービススタイルではないかと思いました。



今回の高付加価値サービスの実践と体験セミナーにはじめて参加させていただき、改めてサービスの大切さを実感しました。料理と同じようにひと手間・ふた手間を加える事がお客様をおもてなしする大事なスパイスであり、昨今簡略されつつあるサービス内容を今一度見直す良い機会になったと思います。