

「第一回ホテル会社で働く女性による座談会」開催報告

2021年10月29日(金) 15:00~17:00 赤坂エクセルホテル東急「光の間」において、都内ホテルで働く女性による座談会を開催しました。

今秋、東京の新型コロナウイルスの感染拡大が抑えられ、緊急事態宣言が解除されたことを受けて、ホテル、レストラン業界にも明るい光が差し込んできたように感じます。

女性活躍推進法の成立、ダイバーシティ推進など、就労の場においても多様性が求められています。しかしながら、ホテルで働く女性が日頃どのような想いを持って仕事に臨んでいるのか、働きやすい職場環境や職場のコミュニケーションには何が必要なのか、などの考えや思いを聞く機会はあまり多くはありません。

そこで、ホテルの様々な分野で働く女性の方々の参加による座談会を開催し、参加者の情報交換のほか、ホテル、レストラン業界の方々に現場の声をお届けいたします。



開会にあたり、森本会長より、多様性に満ちた現代においては、視野を広く持ち、自身の成長のために内側ではなく外側に目を向けることの重要性と、ホテル間、異業種の人などと広くコミュニケーションを取る必要性が述べられました。

また「今後、HRSがレストランサービス技能の検定事業とサービス技能向上を図るほか、根本にあるコミュニケーションの取り方や、仕事を通じて成長につながる機会を創出するために、この座談会がそのきっかけになるよう、活発な意見交換を期待します」とのメッセージを受け取り、座談会がスタートしました。

【ホテルに入社を決めた理由、入社後の感想、ギャップを感じたこと】

- サービスを極めるためホテルを中心に就職活動をし、最初に内定が出たので入社したが、期待先行で入社したため、労働時間や出勤数の多さが影響してきつかった。入社一年目はたびたび絶望が襲ってきた。
- 周りの先輩の励ましの言葉に支えられて、入社3年目くらいから仕事が楽しいと思えるようになってきた。
- 配属は希望通りにならないことが多いと聞いていたが、HRSのレストランサービス技能士の資格も持っていたので、それを活かせるのであれば他部署を経験しても良いと思った。入社後すぐに希望の部署に配属されたので、良い意味でのギャップを感じた。
- 思っていたより忙しい。(一同共感)
- 一年目にサービス職入社は調理職、調理職入社はサービス職を半年以上経験することとなり、なぜ調理をしているのだろう?と、冷蔵庫の前で泣いたこともあった。ギャップは大きかったが、今思えば社内人脈ができる良い経験だったと思う。
- プロとしての接客を学ぶためホテルに入社したが、配属されたブッフェレストランでは、丁寧な接客というよりも、流れで作業をしてしまうような日々で、身につけたいことと現実にギャップを感じた。
- 意外とデスクワークやパソコン作業が多い。
- 休みの少なさは感じたが苦ではなかった。現場の上司や仲間にも恵まれて楽しかった。
- 異動すると学ぶことが多く、勉強は大変だが、さまざまな部署の人たちの力でホテルが運営されていることがわかった。
- 総じてホテルの人事の担当者は人当たりが良く、好印象だったためホテルへの就職を決めた。人事の担当者の熱量に接して、入社できたら私自身も輝けるかなと思った。
- トレイもうまく持てず、重たいものを運ぶ日々疑問も持つこと



京王プラザホテル 料飲部
佐藤 美幸 氏(さとう みゆき)



東急ホテルズ 管理部財務担当
齋藤 彩 氏(さいとう あや)

もあつたが、お客様と過ごす時間や、お客様からのお褒めの言葉で、希望ではなかった料飲サービスが好きになった。

【働きやすい職場とは?】

入社3年以内の高い離職率が指摘される中、仕事を続けている。そのモチベーションはどこからきますか?

- 同期の存在、気持ちを聞いてもらえる、悩みを気軽に話せる人がいること。私も話を聞いてあげられる人になりたい。
- 客層が日々変わるのでその変化が楽しく、飽きがこない感じが合っている。
- 厳しい女性上司がロールモデル。見てくれているのがうれしい。その先輩がいなければ続いていないと思う。
- 育休明け、時短勤務(退社時間)に対する周りの気遣いが逆にプレッシャーに感じたことがあった。育休経験のある先輩がいると相談しやすい。
- 風通しが良く、誰に対しても話ができる。ホテル(会社)自体が好きで、仲間も好きなので、やりがいがある。
- 職場環境(休憩、食堂)や福利厚生も大事。
- 意見交換ができる上司の影響が大きい。上司、先輩から頼られてやりがい生まれ、任されることで自己肯定感が芽生えた。

- 女性が多い職場で事情を分かってくれるので動きやすい。最近では男性の後輩が増えたが、女性の先輩にも意見を言える良い関係だと思う。
- やりがいは、対応したお客様の数だけ感謝してもらえること。
- 周りの仲間も頑張っているから私も頑張ろうと思える。
- ルーティンの中にも目標を持ち、自身の成長を感じることが大事。
- 上司からのフィードバックがやりがいや楽しさにつながる。



ホテルニューオータニ 婚礼担当
小島 由衣氏(こじま ゆい)



ホテル椿山荘東京 ゲストサービス(バル)
永野 紗代氏(ながの さよ)

【コミュニケーションの取り方の変化、日頃大切に行っていることは?】

- コロナ禍で、職場内で会話するしかないのでフル活用する。自分から積極的に話しかけるようにしている。
- いつでも後輩の味方でいようと思う。心を許してくれるように、仲間意識を持ってもらいたいと思って過ごしている。
- マスクで顔が見えないので口調は特に気を付けて、やさしく話すようにしている。
- 定期的に上司との1on1ミーティングがあり、話題は問わず、主に部下が話す時間になっている。
- マスク着用により、誤った印象を与えないように表情には気を付ける。
- 二人でランチをして話をする、社内のメンター制度(メンティーである後輩がメンターになる先輩を指名する)を活用してコミュニケーションを図っている。
- 休憩時に後輩に声をかけて休憩スペースで話すようにしている。
- 週一のミーティングに雑談タイムがあり、プライベートな話題が出るなど、コミュニケーションを取る機会になっている。



東京ドームホテル 客室サービス
阪根 希和氏(さかね きわ)



東武ホテルリノイト東京 料飲部
鈴木 さつき氏(すずき さつき)

座談会は終始和やかに進み、コーヒープレイクを挟んで約2時間おこなわれました。

閉会にあたり、HRS奥山企画委員長より総括として、「お金」「モノ」「人」で動いている社会で、お金とモノはパソコン操作で動かすことができるが、人(の感情や心の距離)はパソコンでは操作できないこと、オンラインのみで人を動かそうとするような、誤った周りの巻き込み方、コミュニケーションの取り方が散見され、会社(建物)の中においてパソコンの前でしか物事を考えられない人が増えてしまうのではないかという思いから、各社の建物の中を飛び出してお集まりいただいたこと、座談会参加への感謝の意が伝えられました。

【終わりに】

HRS森本会長、渡辺専務理事、来臨の全国B.M.C. 菅野副会長が見守る中、皆さまの朗らかな声と絶やさぬ笑顔が印象に残る座談会となりました。

接客を生業にする私たちにとって、オンラインではなくリアルに対面して、場の空気感や相手の笑顔、表情や声色からさまざまなことを感じ取りながら相互理解を深めることこそが、仕事の根幹をなすものであることを強く実感するひと時となりました。

縁あって一堂に会した皆さまが、それぞれの職場でよりいっそう輝き、活躍なさることをお祈りするとともに、HRS会員の企業・個人会員の皆様方が、多くのお客様を笑顔でお迎える日々の訪れを願わずにはられません。

