

## 未来への扉②



### 森山 明 氏 (もりやま あきら)

株式会社ホテルオークラ東京  
レストランサービス技能検定学科問題作成委員  
HRS人材育成委員会 HRSサービスコンクール審査委員長  
1級レストランサービス技能士  
J.S.A.認定ソムリエ  
メートル・カナルディエ  
第25回技能グランプリ レストランサービス職種 厚生労働大臣賞 受賞  
東京都優秀技能者「東京マイスター」として東京都知事賞 受賞

ワールドスキルズ・コンペティション(以下WSC)、および技能五輪全国大会が無事終了しました。WSC共に本誌内に報告がありますので、技能五輪全国大会について解説いたします。

技能五輪全国大会は23歳以下の全国大会で、2年に1度開催されるWSCにつながる大会となっております。今回の課題はモジュールA、B、C、Dにわかれており、モジュールAはファインダイニング、ミザンプラス(テーブルセッティング、コンソールの準備)、スパークリングワインサービス、オードヴルサービス、赤ワインデキャンタージュ、若鶏のローストデクパージュ、デザートサービス(フルーツタルトのカット)、作業態度、身だしなみ、衛生観念で競技時間は90分。モジュールBはバー(オリジナルカクテルとスタンダードカクテルの作成)に加え、今回より国際基準に合わせバリスタ(アイリッシュコーヒの作成)が追加され競技時間は合計25分。モジュールCはパイナップルのフランベ、フルーツカット(キウイフルーツ、オレンジ、リンゴ)で競技時間は合計45分。モジュールDは英語でのオーダーテイクと料理、ワインの説明で競技時間は5分。このように課題も国際基準に合わせ、採点基準も国際大会を意識した審査方法を取り入れております。

参加者の傾向としては、今まではほとんどが社会人の方でしたが、今回は専門学校生の参加が多くなりました。年齢制限があるWSCと技能五輪全国大会において、参加者の年齢の幅が広がったことはとてもよかったと思います。

今大会の審査を通して感じたことや各担当者からのインタビューを含め所感を報告いたします。



## モジュール A

ミザンプラスですが、テーブルとゲリドンに掛けるクロスの色、裏が逆にかけて、クロスの色、谷が統一されていない選手が多く見受けられました。今回器材は、運営側で課題ごとの必要数を準備しておりましたが、使用すべき器材を把握できておらず器材不足となり、本来使用すべきではない皿等を使用している選手もいました。また、お客様の案内でも、向かって右側が上席とお伝えしましたが、反対の席へ案内をしてしまった場面も見受けられました。

スパークリングワインのサービスでは、6つのシャンパングラスに均等に注ぐ課題でしたが、こぼしてしまう選手がほとんどでした。

オードヴルのサービスでは、食材に合わせたサーバーの使い方が出来ない選手がおりました。

赤ワインのデキャンタージュでは、皆様デキャンタージュの説明はしっかりできていたと思います。しかし、ライトを通して澱を見ますが、ライトの場所とボトルの位置があっていない選手や一定のスピードでデキャンタージュをしている選手は少なかったように思います。

若鶏のローストデクパージュは、選手の皆様が巧みに作業をしており、「かなり練習をしてきているな」と感じました。その中でも、お客様に若鶏のきれいな面をみせるよう気を使っていた選手もおり技術の向上を感じました。

デザートサービスではフルーツのタルトを2人前にカットしてサービスする課題でした。フルーツを丁寧によけ、一つしかのっていないシャインマスカットを半分にかっつききれいに盛り付けていました。

## モジュール B

スタンダードカクテルの作成では、しっかりシェイクができていない(短い)ため、飲材が攪拌されず、結果として味がぼやけてしまい力強さが足りない選手が多く見られました。

バリスタでは、始めに注意点として、「クリームが硬くなり流しにくくなるため、選手が調整できるようにスタンバイしてある」旨を伝えておりましたが、クリームが滑らかに落ちる硬さを理解している選手が少なく、ぼたぼたとクリームが落ちている選手も散見されました。

## モジュール C

フルーツカッティング、パイナップルのフランベでは、スピード感がなく、時間がかかりすぎておりました。お客様の前行うので適正な時間でサービスしなければ、お客様が飽きてしまい、食事のテンポが狂い満腹感につながります。きれいに早く・正確に。大切な商品との認識を持ってサービスし、お客様を飽きさせない会話術も磨いてもらいたいと思います。

## モジュール D

英語でのオーダーテイキングでは、英語の得意な方、不得意な方で得点の幅が開いた課題になったと思います。年齢的にもオーダーテイキングをされている方も少なかったと思いますので経験という部分も影響しているかもしれません。デクパージュ同様、英語も「技術」ですので、海外からのお客様へのおもてなしを英語で行い、高いセールス力を持ってリピーターになっていただくよう技術を磨いていただきたいと思います。

## 全体を通して

ゲリドンサービスはまさにサービスパーソンの見せ場です。料理の説明を簡潔にわかりやすくすることや温かい料理は温かく、冷たい料理は冷たく、スピーディーかつ、正確にきれいにとりわけすることが絶対条件です。お客様の目の前で行いますので、立ち居振る舞いやデクパージュ中のお客様への気遣いなど様々なことに配慮してサービスを行わなければなりません。また、コンペティションは検定とは違い、状況に合わせ臨機応変にサービスしアクシデントに対してリカバリーすることで、お客様に不安感を与えないことが重要です。自信のなさや不安げなサービスは、お客様にも必ず伝わってしまいますので、緊張していても、表情に出さないメンタルコントロールも必要とされます。そのためには、なによりも「基本サービスの熟知と体得」がとても重要だと思っております。

ぜひ、コンペティションで得た技術や知識を職場や学校に持ち帰り、サービス品質の向上、技術指導・育成に生かし、業界全体の底上げとともに世界で戦える人材が増えることを願っております。来年2月開催の第17回「HRS サービスコンクール」2023でお会いできることを楽しみにしております。