

## 「HRS 接客ベーシック検定」受験者の声

渋谷エクセルホテル東急 植村 日菜 氏 (うえむら ひな)



渋谷エクセルホテル東急の料飲部に勤めております植村 日菜と申します。

この度1月に実施された「HRS 接客ベーシック検定」を受験し合格をいただく事ができました。

私は2021年度に「レストランサービス技能検定3級」を先に受験し合格しておりましたが、3級受験を経験していたからか、「HRS 接客ベーシック検定」とその事前セミナーの「料飲サービス基礎講座」も楽しく取り組む事ができました。

3級技能士の資格を取得した上で何故、「HRS 接客ベーシック検定」を受験したのか…? と疑問に思われる方も多くいらっしゃると思います。私は2020年度コロナ禍真っ只中に入社いたしました。感染拡大によりインバウンド需要は0に近い状態、緊急事態宣言により出張や旅行需要も減少しホテル業界は危機的状況に陥っておりました。

私自身も当時は休業や時短勤務をさせていただき身を守りながら生活する日々ですが、その反面、私は自分の力に不安を募らせておりましたが、入社して3年経ち、ホテルierとして自分の接客を"基礎"から見つめ直し、自信を付ける良い機会と思い受験しました。今回の受験で接客の基礎、食材や衛生に対する知識を深めた事により、接客時にお客様から嬉しいお言葉を頂戴する機会が増えたと実感しております。

まだまだ未熟者ですが…、少しずつ自信を持って接客させていただいております。



また、今回の受験とセミナーを体験し、料飲に携わる者として認識すべき項目である食文化(宗教的タブー、ベジタリアン)や食物アレルギーの深刻さを学びました。

皆様が安心してお食事していただけるように、私達は知識を深めこれからも学び続ける事、お客様と親身に向き合いご要望にお答えする意識を忘れずに業務に携わって行きたいと強く思いました。最も大切なことはお客様との心のふれあい「おもてなしの心」であり、サービスを通じてお客様と感動を共有する事が、自分の仕事に対する誇りと満足に繋がれると思います。土台(基礎)がしっかりしていれば、その上に乗せた物(挑戦)も安定すると思います。物事の基礎を見直すことは大変重要な事だと改めて学ばせていただきました。

ホテルをご利用頂くお客様に素敵な思い出、笑顔をお届けできるホテルierになれますようにこれからも精進して参ります。

### <上司コメント>

フレンチレストラン アビエント マネージャー 市川 芳正 氏 (いちかわ よしまさ)

今回、当事業所所属の植村さんが「HRS 接客ベーシック検定」の講座を受講し、試験に合格、資格を取得しました。植村さんは向上心高く色々なことにチャレンジしています。引き続き、料飲業務での活躍を期待しております。