

# 「HRS接客ベーシック検定」企業の取り組み

## 東急リゾート&ステイ株式会社

弊社では、人材育成を企業の成長と顧客満足度向上の基盤と位置づけ、従業員のスキル向上を図るための多様な取り組みを行っております。特に、接客業務においては、質の高いサービスを提供することが求められるため、従業員一人ひとりの接客スキルの向上に注力しています。

2024年度、更なるサービス・品質の向上を目的とした部門を新設し、FB管理部門と共に、サービスレベル向上のためにレストランサービス技能検定2級ならびに3級の取得に向けた研修を実施し資格取得に努めております。今後は、レストランサービス技能検定資格取得者を増やしていく、施設全体のサービスレベルの底上げをして参ります。

その中で今回は、現時点ではサービス・知識等に不安を感じている従業員にフォーカスし、接客スキルの標準化と向上を図るため、HRS接客ベーシック検定の受験を推進するに至りました。



HRS接客ベーシック検定は、接客サービスから食材・衛生・食物アレルギーなどの基礎知識の復習とさらに理解を深めることができるため、従業員の成長を促す有効な手段と捉えております。受験者は自らのスキルを客観的に評価されることで、さらなる成長のための指針を得ることができると思います。

受験者の皆様には、今後、検定で得た知識やスキルを実際の業務に活かし、お客様との接点で質の高いサービスを提供していただきたいと思っております。また、これをきっかけに自己成長の意識を高め、レストランサービス技能検定3級そして2級取得と今後に繋げてほしいと思っております。



## 受講者の声

東急ハーヴェストクラブ京都鷹峯&VIALA **岩井 千紗 氏** (いわい かずさ)



東急ハーヴェストクラブ京都鷹峯&VIALA・料飲部所属の岩井 千紗と申します。この度は、「HRS接客ベーシック検定」受験の機会をいただき大変嬉しく思います。

私が今回受験したきっかけは、日々多くのお客様が訪れる京都のリゾート地に建つ勤務先に、入社半年が過ぎひと通りの仕事にも慣れてきたところで、「作業を熟すだけではなく、立ち居振る舞いや所作を身に付けたい」と感じたことです。ちょうど本検定の公募時期に、先輩方が「レストランサービス技能検定」の筆記試験に合格されたとの話を伺ったことにも背中を押され、『すこしでも先輩方に追いついたら』と同期入社のスタッフとともに受験することを決めました。

まずは基礎講座を受講したことで、改めて自身のサービスを見直すことができ、また新たな知識も得ながらサービスの意味を理解することができました。

試験当日は、緊張しながらも学んだことを丁寧にひとつずつ作業し、成果が出せたかなと感じています。

今後もここで学んだことを実践しながら、お客様により一層心地よく感じていただける最高のサービスを提供できるよう、努力を続けていきたいと思っております。