高校生のための仕事図鑑

No.4　ホテル　アクティビティ部門

ヒアリングシート

＜使い方＞

インタビュー動画を視聴して、シートの**（　　　　）**内に入る言葉を書いてください。聞き取れなかったときは、繰り返し聞いてください。

**Q１　この仕事に就こうと思ったきっかけは？**

運動が好きで接客業に就きたいという思いがあったので、就職活動をする中で今の施設を知りました。

**Q２　一日の仕事の流れを教えてください**

出社後：予約状況の確認、開店準備

開店：受付業務、パーソナルトレーニングやバギーなどのインストラクションなど

閉店：清掃、クローズ作業

**Q3　仕事をするときこころがけていることを教えてください。**

周りに常に見られているという自覚を持っています。

今、お客様が（　　　　　　　　　　　　）というのを常に考えながら作業をしています。

**Q４　お客様とコミュニケーションをうまくとるコツは？**

お客様が何を考えているのかを考えて、（　　　　　　　）をして対応しています。

笑顔も大切です。

**Q５　仕事をしていてつらかったことを教えてください**

１年目がつらかったです。慣れない環境で作業をする中で、先輩や上長、慣れているスタッフに迷惑をかけたのがつらかったです。

**Q6　この仕事のやりがいは？**

繁忙期になると毎日忙しく日々が過ぎていきますが、スタッフ一丸となって繁忙期を乗り切ったときの（　　　　　　　）がやりがいになります。

施設が、会員様の生活サイクルの一部になって、お客様の健康に貢献できているなと実感できたときもやりがいを感じます。

**Q7　この仕事に就くためにはどんな資格や免許が必要ですか？**

特に免許や資格は必要ありません。

（　　　　　　　　　　）のお客様が来られたりするので、語学は勉強していて有利になると思います。やはり一番は英語を勉強するのがいいと思います。アジアからのお客様も多いので中国語や韓国語も役に立つと思います。

**Q8　この仕事はどんな人が向いていますか？**

人のために何かやりたいとか、人を支えたい、人を（　　　　　）にしたいと考える人が向いていると思います。

**Q9　この仕事に就こうとしている人へアドバイスをお願いします**

まず、どの仕事に就いても（　　　　　　　　　　）が必要になるので、コミュニケーション力を高めることです。

また、組織で動いているので、自分が休んで欠員になるとほかの人がカバーしなくてはいけなくなります。ですので、（体調管理）は今のうちからやっておいた方がいいと思います。

**Q10　高校生や学生と社会人の違いは何だと思いますか。**

社会人はお給料をいただいて人に何かをするという責任感が生まれますし、子どもたちの（　　　　　）にならないといけないという人間性の部分でも成長していかないといけないところだと思います。

**Q11　あなたにとって働くこと、とは**

（　　　　　　　　　）を広げてくれるものだと思っています。

私はコミュニケーションが長けていると思っていましたが、お客様と対話できてない部分がありました。経験を積んでいく中でだんだんスムーズに対話ができるようになっていきました。

**Q12　高校生へのメッセージをお願いします。**

うまく行かないときは、何かしら原因があるはずです。他責（他人のせいや周りの状況のせいにすること）をせずに、常に（　　　　　）が何をどうしたらうまくいくのかというところを考えていくといいと思います。

**Q１　この仕事に就こうと思ったきっかけは？**

運動が好きで接客業に就きたいという思いがあったので、就職活動をする中で今の施設を知りました。

**Q２　一日の仕事の流れを教えてください**

出社後：予約状況の確認、開店準備

開店：受付業務、パーソナルトレーニングやバギーなどのインストラクションなど

閉店：清掃、クローズ作業

**Q3　仕事をするときこころがけていることを教えてください。**

周りに常に見られているという自覚を持っています。

今、お客様が何を求めているのかというのを常に考えながら作業をしています。

**Q４　お客様とコミュニケーションをうまくとるコツは？**

お客様が何を考えているのかを考えて、先読みをして対応しています。

笑顔も大切です。

**Q５　仕事をしていてつらかったことを教えてください**

１年目がつらかったです。慣れない環境で作業をする中で、先輩や上長、慣れているスタッフに迷惑をかけたのがつらかったです。

**Q6　この仕事のやりがいは？**

繁忙期になると毎日忙しく日々が過ぎていきますが、スタッフ一丸となって繁忙期を乗り切ったときは達成感がやりがいになります。

施設が、会員様の生活サイクルの一部になって、お客様の健康に貢献できているなと実感できたときもやりがいを感じます。

**Q7　この仕事に就くためにはどんな資格や免許が必要ですか？**

特に免許や資格は必要ありません。

インバウンドのお客様が来られたりするので、語学は勉強していて有利になるんじゃないかなと思います。やはり一番は英語を勉強するのがいいと思います。アジアからのお客様も多いので中国語や韓国語も役に立つと思います。

**Q8　この仕事はどんな人が向いていますか？**

人のために何かやりたいとか、人を支えたい、人を元気にしたいと考える人が向いていると思います。

**Q9　この仕事に就こうとしている人へアドバイスをお願いします**

まず、どの仕事に就いてもコミュニケーションが必要になるので、コミュニケーション力を高めることです。

また、組織で動いているので、自分が欠員になるとほかの人がカバーしなくてはいけなくなります。ですので、体調管理は今のうちからやっておいた方がいいと思います。

**Q10　高校生や学生と社会人の違いは何だと思いますか。**

社会人はお給料をいただいて人に何かをするという責任感が生まれますし、子どもたちの見本にならないといけないという人間性の部分でも成長していかないといけないところだと思います。

**Q11　あなたにとって働くこと、とは**

自分の可能性を広げてくれるものだと思っています。

私はコミュニケーションが長けていると思っていましたが、お客様と対話できてない部分がありました。経験を積んでいく中でだんだんスムーズに対話ができるようになっていきました。

**Q12　高校生へのメッセージをお願いします。**

うまく行かないときは、何かしら原因があるはずです。他責（他人のせいや周りの状況のせいにすること）をせずに常に自分が何をどうしたらうまくいくのかというところを考えていくといいと思います。