高校生のための仕事図鑑

No.13　ホテルフロント

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を教えてください**

幼い頃ホテルで迷子になったとき、スタッフがやさしく部屋まで案内してくださったのを鮮明に覚えており、私もそのようなホテルマンになりたいと思いました。

**Q２　この仕事に就くために努力したことを教えてください。**

周囲の人を見ることです。周りの人が何を**（　　　　　　）**て、どう**（　　　　　　）**しているのかを注意深く見るようにしていました。

**Q3　１日の仕事の流れを教えてください。**

私は、夜勤業務が主なので**（　　　　）**時から出勤をして朝に退勤をする流れです。

仕事内容は、個人や団体のチェックイン、請求書の作成、チェックアウトの業務をしています。

**Q4　１年間で特に忙しい時期はいつでしょうか**

繁忙期と言われる**（　　　　　　）**月です。また、ゴールデンウィークや年末年始、祝祭日などもかなり忙しくなります。**（　　　　　　　）**のお客様やファミリーのお客様に多くご利用いただいています。

**Q5　忙しい時期に気をつけていることは何でしょうか。**

チェックインの件数や対応するお客様の数も多くなってくるので、一件一件、ひとりひとりていねいな接客を心がけています。

**Ｑ6　ひと通りの仕事ができるようになるためのステップを教えてください。**

まずは、チェックイン業務を覚えます。その次にチェックアウト。そして、内線の対応をして、最後に**（　　　　）**の対応をします。

**Q7　仕事を始めた時に苦労したことがあれば教えてください。**

お客様のおっしゃっていることを**（　　　　　　　　）**力がなく、苦労をしました。お客様のお問い合わせに対して見当違いの対応をしてしまったときに、すぐにクレームにつながってしまうので、なるべくきちんと理解をしてお客様に伝えるということが難しかったです。

**Q8　この仕事のやりがいは何でしょうか**

お客様に「沖縄は最高だった」、「いい思い出になりました」とおっしゃっていただけるとやりがいを感じます。

**Q9　この仕事はどんな人が向いていると思いますか**

自ら積極的に**（　　　　　　　）**人、周囲とのコミュニケーションがきちんと図れる人が向いていると思います。

**Q10　この仕事に就こうとしている人へのアドバイスをお願いします**

周囲の人を**（　　　　　　）**することが重要だと思います。周囲の人がどういった動きをしているのかを見て、こうすれば相手の人が助かるなという考え（意識）を持っておけば、仕事がよりスムーズに行えるかと思います。

**Q11　高校時代にがんばったことや印象に残っていることを教えてください**

私が高校時代にがんばったことは部活動です。所属していたサッカー部では一年中ほとんど部活で、早朝練習もある厳しい部でした。そこで、協調性や先輩に対する接し方などを学べたと思います。

**Q12　高校生へのメッセージをお願いします**

何かひとつでも他の人に自慢できることを作るといいです。社会人になって部活動や何か努力したことがひとつでもあれば、それが**（　　　　　　　）**となって困難を乗り越えることができると思うからです。

**Q１　この仕事に就こうと思ったきっかけを教えてください**

幼い頃ホテルで迷子になったとき、スタッフがやさしく部屋まで案内してくださったのを鮮明に覚えており、私もそのようなホテルマンになりたいと思いました。

**Q２　この仕事に就くために努力したことを教えてください。**

周囲の人を見ることです。周りの人が何を考えてどう行動しているのかを注意深く見るようにしていました。

**Q3　１日の仕事の流れを教えてください。**

私は、夜勤業務が主なので16時から出勤をして朝に退勤をする流れです。

仕事内容は、個人や団体のチェックイン、請求書の作成、チェックアウトの業務をしています。

**Q4　１年間で特に忙しい時期はいつでしょうか**

繁忙期と言われる7・8・9月です。また、ゴールデンウィークや年末年始、祝祭日などもかなり忙しくなります。リピーターのお客様やファミリーのお客様に多くご利用いただいています。

**Q5　忙しい時期に気をつけていることは何でしょうか。**

チェックインの件数や対応するお客様の数も多くなってくるので、一件一件、ひとりひとりていねいな接客を心がけています。

**Ｑ6　ひと通りの仕事ができるようになるためのステップを教えてください。**

まずは、チェックイン業務が覚えます。その次にチェックアウト。そして、内線の対応をして、最後に外線の対応をします。

**Q7　仕事を始めた時に苦労したことがあれば教えてください。**

お客様のおっしゃっていることを聞き取る力がなく苦労をしました。お客様のお問い合わせに対して見当違いの対応をしてしまったときに、すぐにクレームにつながってしまうので、なるべくきちんと理解をしてお客様に伝えるということが難しかったです。

**Q8　この仕事のやりがいは何でしょうか**

お客様に「沖縄は最高だった」、「いい思い出になりました」とおっしゃっていただけるとやりがいを感じます。

**Q9　この仕事はどんな人が向いていると思いますか**

自ら積極的に動ける人、周囲とのコミュニケーションがきちんと図れる人が向いていると思います。

**Q10　この仕事に就こうとしている人へのアドバイスをお願いします**

周囲の人を観察することが重要だと思います。周囲の人がどういった動きをしているのかを見て、こうすれば相手の人が助かるなという考え（意識）を持っておけば、仕事がよりスムーズに行えるかと思います。

**Q11　高校時代にがんばったことや印象に残っていることを教えてください**

私が高校時代にがんばったことは部活動です。所属していたサッカー部では一年中ほとんど部活で、早朝練習もある厳しい部でした。そこで、協調性や先輩に対する接し方などを学べたと思います。

**Q12　高校生へのメッセージをお願いします**

何かひとつでも他の人に自慢できることを作るといいです。社会人になって部活動や何か努力したことがひとつでもあれば、それが心の支えとなって困難を乗り越えることができると思うからです。