

「接客業で学んだこと」

愛知県立春日井高等特別支援学校 二年

大竹 楓

私は、五日間飲食店に実習に行きました。実習に行く前の目標は、誰にでも明るくあいさつをするこ
とでした。実習に向かう前は、上手く接客ができる
のか心配で、知らない場所での実習なので緊張もあ
りました。それと同時に、どんな仕事なのか楽しみ
でもありました。

実習の主な仕事内容は接客でした。お客様にお水
やおしぼりを出し、オーダーを聞いて提供します。
お客様が帰られた後は、お皿など食器の下げものを
しました。また、接客の仕事が落ち着いた時には、
食器等のふきものをしたり、お皿などを洗浄機に入
れたりする仕事をさせていただきました。サンドイ
ッチの具などに使うタマゴペーストやコールスロー
サラダの仕込みもさせていただきました。接客だけ
でなく、色々な作業があるなと感じました。

接客の仕事をする上で、気を付けたことはオーダ
ー提供する時に、お客様の正面に、コーヒークップ
の絵柄がくるように置くことです。また、お客様に
飲み物を提供する時は、こぼさないように注意しま
した。飲み物をお盆に載せて運んでいる時に、揺れ
るとこぼれてしまうので、お店の方からいただいた
アドバイスどおり、ゆっくり歩くように気を付けま
した。

大変だったことは、周囲の状況を確認してすぐに
対応できるようにしておくことです。接客の最中で
も、新たにお客様がお店に入ってきた時には、
「いらっしゃいませ。」と対応し、レジをして帰られ
る時には「ありがとうございます。」と対応します。
接客に集中していると声かけを忘れてしまつて、お
店の方から「声を出して。」と注意を受けてしまいま
した。だから、その後は、意識して対応していたの
で、お店の方から「その調子。」と褒めていただいた
ので嬉しかったです。

実習では、初めてのことがばかりで最初は上手くい
かないこともありましたが、お店の方に優しく教え
ていただいで、任されることが増え、お店の方から

も褒めていただき、本当に嬉しかったです。実習の
最終日は、すごく寂しく名残惜しく、会社の方々に
は感謝の気持ちでいっぱいでした。

この実習で学んだことは、接客という仕事は、改
めてお客様が優先ということです。自分の仕事をし
ている最中でも、お客様の立ち振る舞いにすぐ対応
できるように、注意を払う必要があります。タイミ
ングに合わせて、声をかけることも大事であると学
びました。

これからの学校生活での課題は、元気な声で自分
から積極的にあいさつをすることです。そして、周
囲の状況を見てすぐに対応する力をつけることです。
また、私は何かとすぐに諦めてしまうことがありま
す。しかし、諦めるとそこで終わりなので、自分か
ら諦めないように頑張ろうと思いました。