

“心が動く”

きれいの作り方



令和7年7月1

7日(木)、中部支部では久しぶりの研修会を開催しました。コロナ禍を境に顔を合わせる機会が減り、宿泊業界の好調と人手不足も

相まって、管理職といえども、ホテルを離れることが難しくなったという声はよく耳にしますが、数少ない会員との意見交換の場である支部報告会において挙げた課題が、「客室の清掃品質を如何に保つ(向上させる)か」というものでした。乱立するホテルの中で、お客様に、他との違いや価値を感じてもらえるかは、ホテルの命題とも言えるのではないのでしょうか。

中部支部ではこの声にこたえるべく、清掃品質向上セミナーを開催いたしました。やはりこのテーマは関心があるようで、全国より50名を超えるお申込みがあり、会場を広めての開催となりました。講師にお迎えしたのは、2016年の中部支部研修会でもお招きした、日本空港ビルディン



グ株式会社の新津春子様。前回セミナーでの実践的なテクニックと、清掃スタッフとの関係づくりに感銘を受け、「清掃のことなら!」

と真つ先に名前が挙がったのでした。

お申し込み時に予め質問事項を受け付けたのですが、大変多くの質問をいただいたため、通常行っている内容に多くの修正を加えてご講演くださいました。

参加者の前で体の動かし方や目線の動かし方、雑巾の扱い方など、ずっと立ちっぱなしでお話しいただきました。また、自身の経験(かつて中国から来日したばかりで、言葉が分からない状況の中、如何に仕事を覚えて、現在に至ったか)から、外国人に対する指導育成についても熱意をもってお話しいただきました。研修後の懇親会では、参加者から更に踏み込んだ質問が出るなど、とにかく熱心で貪欲な機会となりました。ここでその一部をこっそりご紹介いたします。

【外国人への指導はどうすればいい?】

A…言葉は理解できないので、とにかく「見て覚えさせる」、「やって見せる」こと。

【清掃スピードが遅い人への対応は?】

A…人によってできる範囲やスピードは違う。リーダーはそれを見極め、レベルに合わせた個別の目標設定をしてあげること。

【能力の差で仕上がりにはらつきが出てしまう】

A…できる人とできない人を組ませて役割分担し、チームで完璧を目指しましょう。

【清掃品質向上のためにすべきことは?】

A…沢山あるので以下にポイントをまとめます。

- ① 指示係(ホテル側)と管理者(清掃リーダー)が良好な関係でなければ、現場が乱れ、清掃品質が低下する。
- ② 現場だけに任せず、必要な指導を指示係(ホテル側)が指導できるようにする。
- ③ 先輩の下で仕事をさせる(見られている環境づくり)・早く仕上げるコツを教える(基本を身に着けた人対象)。
- ④ 通常以上の対応をした清掃員を評価(昇給等)する。

中部支部ではこれからも会員ホテルの声を反映した活動をしてゆきますので、積極的にご参加ください。また、連盟の活動を是非有効活用ください。



当日参加の皆さんと。
人数が多く2回に分けました

(文責:藤橋由希子(中部支部副支部長))