



外資系ホテル業界/
ゲストリレーションズ



インターコンチネンタル
ホテル大阪

前野愛子さん

大阪教育大学附属高等学校出身
2013年外国語学部卒業

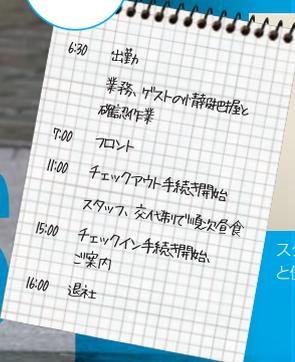
お客さまに喜んでいただけただけの時、
何ものにも代え難い瞬間です。

エレベーターから降りると眼下に広がる大阪の街。そんな見晴しのいいフロアでゲストを迎えるのが、外国語学部一期生、前野愛子さんです。インターコンチネンタルホテル大阪の20階で、フロントでのチェックイン・チェックアウトの手続きをはじめ、VIPの接客、ホテルの施設や観光案内など、ゲストに快適な空間と時間を提供するゲストリレーションズ業務に従事しています。

前野さんは「じっと机に向かう仕事より語学を生かし、たくさんの人たちとコミュニケーションを取る仕事に就きたい」との思いから、外資系で海外からのゲストも多いインターコンチネンタルホテル大阪に入社しました。今の部署の前に配属されていたクラブラウンジではゲストだけでなく、スタッフ同士のコミュニケーションも重要で、チームワークで「快適」を作り出す達成感を感じたそうです。目標は「格式の高いラグジュアリーホテルにふさわしい最高のサービス」。決して一律ではないお客さまの要望に的確に応えるため、「日々勉強です。先輩方の応対も参考にして、お客さまが心から喜んでくださるように心掛けています」と語ります。

ホテルに就職を希望する関大生に伝えたいことは、「学生時代はできるだけいろいろな経験をしてほしい。私自身は留学が一番の思い出ですが、旅行も遊びも読書も、したいことは何でも積極的にしてください。経験値を上げることでお客さまとの話題も豊富になります。自分で経験したことが後々生きてくると思います」と素敵な笑顔で話してくれました。

ある1日の
スケジュール



スタッフ間のコミュニケーションツール、トランシーバーと入社以来ずっと使っている年季の入ったメモとペン。