

連載：キャプテンに聞く

ドラマは現場で起こっている



幸せに携わる仕事に魅力を感じて

高校2年の時、専門職を中心に進路を考え始め、初めてウエディングの仕事があることを知り、魅力を感じました。入社きっかけは、当社の説明会でサービスの現場に携わるイベントディレクターの先輩のお話を聞いたこと。この会社で働きたいと魅了されました。入社後はサービスを一から学ぶことに。それによって、さまざまな職種の人たちのチームワークで成り立っていることを実感しました。

1年目の秋から調理部門やサービスのスタッフに指示を出すキャプテンの業務に携わり始め、次に挙式のキャプテン、披露宴

結婚披露宴で、数々のドラマに立ち会ってきたサービスキャプテン。今回は(株)テイクアンドギヴ・ニーズの茅ヶ崎迎賓館でご活躍中の金山菜々さんに、サービスの現場で繰り広げられるドラマや、その舞台裏について伺った。

(株)テイクアンドギヴ・ニーズ
茅ヶ崎迎賓館サービスマネージャー 金山 菜々さん

のキャプテンとステップアップしていきました。

披露宴のキャプテンを初めて担当した時は、他のキャプテン業務の経験を積んでいましたし、頼りになる先輩のサポートもあったので不安はありませんでした。しかし、とても緊張して、前夜は仕事の夢ばかり見ましたし、朝も早く目覚めてしまい、何度もイメージトレーニングをして臨むことに。その結果、自分の立ち位置をはじめ反省点は多々あったものの、ミスもなく無事にお開きとなり、スタッフが皆、「お疲れさま！よかったね！」と言ってくれたことがうれしく、ホッと安心したことを覚えています。

コミュニケーションで引き出しを増やしなが

最初のうちは経験値が少ないために、進行の組み換えが必要になった時にご提案できる引き出しが少なかったことに苦しみました。一歩二歩どころか四歩も五歩も先のことを考えないと、よい結婚式は実現できません。以前から講話やディスカッションなどで他の方の話を聞くことが好きだったので、社内の上司・先輩・同僚に限らず、ご新郎ご新婦やご列席者ともたくさん会話をし引き出しを増やし、信頼関係を築くことにも力を入れました。今ではそれが自分の強みになっていることを実感しています。

また経験不足から配慮が足りなかったこ

とが、今でも悔やまれます。ご新婦がお祖母さまと一緒に中座される際、一番に親御さまにそのお姿をご覧いただきたかったのですが、当時、想像力に欠けていたばかりに先導の私が親御さまの視線を遮ってしまうようなことがあったのです。

上司に教えを乞いながら、お客さま全員のことを考えた上で最適な答えを出す想像力を養いましたが、今でも思い出すたびに申し訳ない気持ちでいっぱいになります。

スタッフの自主性に感動

昨年、耳が不自由なご新郎ご新婦の挙式と披露宴のキャプテンを担当させていただいた経験は、一生の宝物となっています。ご列席者の8割が耳の不自由な方々だったので、社員が皆で手話を学び、コミュニケーションを取れるようにと励みました。

何よりも感動したのは、「みんな、こんなにもできるんだ！」と、スタッフの可能性が分かったことです。スタッフたちも自主的に手話を覚え、耳の不自由なお客さまのために、お料理の説明を卓上に置く、音楽の代わりにお花で特別な雰囲気を楽しんでいただく、館内のご案内用の看板を作るなど、さまざまな工夫をしていました。そうした準備が身を結び、当日新たな手話を覚えたりもして、耳の不自由なお客さまたちとスムーズにコミュニケーションできるようになっていたのです。



お客さまが「幸せだな」と感じてくださるような行動を、自分だけでなくスタッフもできるように、スタッフにも思いやりを持って接していると語る金山さん

この披露宴に限らず、日ごろから「目の前のゲストの期待を超える対応をするにはどうしたらいいのか」を考えること、引き出す方法や提案に変える方法などは伝えていました。ですから、何をすべきなのか自主的に考える環境が出来上がっていたのでしょう。ゲストもスタッフとのコミュニケーションをととても喜んでくださいました。

別の披露宴では、ご新郎の親御さまが日取りを翌日と間違え、ご到着が遅れるトラブルがありました。この時も、ご新郎ご新婦は動揺するとともに残念な思いをしていらっしゃったので、安心してリラックスできるようにフォローしよう、他のゲストに楽しんでいただくことも大切にしようと、それぞれ

が今できることを自ら考え励むことに。

あるスタッフは、急いで向かっていらっしゃる親御さまに小まめに連絡を取り、現在の居場所をご新郎ご新婦やご親族に伝えてご安心いただきました。別のスタッフは、親御さまを外までお出迎えに行き、現在の進行を伝え、おふたりが中座している間にカメラで撮影した挙式の様子を見ていただいたのです。

もちろん進行も変えましたが、このような時、キャプテン一人ではできないことはありません。でも全員が「今、自分ができることは何か？」と考えて行動すると、全体を変えることができます。お客さまのためになるよう、一丸となって結婚式を創ることができていると感じました。

気付くことを大切に

キャプテンの理想を求めるときりがありませんし、ゴールにたどり着けるものでもありません。しかし、ミスがあってもキャプテンとして大切な結婚式をお手伝いする責任は重く感じています。そのため、お客さまが「幸せだな」と感じていただけるような行動を、自分だけでなく



気付いたこと、疑問に思ったことなどをすぐにメモすることで、常によりよい結婚式の実現に向けての努力を怠らない

スタッフ全員ができるよう、お客さまだけでなくスタッフにも思いやりを持って接するように心掛けています。

それにはやはり、コミュニケーションが大切です。相手が考えていること、感じていることに気付かないと、何事も始まりません。コミュニケーションを取ることで気付けるように、そしてスタッフからも言いやすい環境にしたいと考えています。

まだ、未熟で反省点も多いのですが、サービスマネージャーとしても、結婚式や相手との接し方について深く考えられるようにならなければなりません。幸い、当社では今、職種を超えて他の職種の研修を受けられるなど幅広く学べる取り組みがあります。まずはサービスとまっすぐに向き合い、今の経験を次のステージに生かせるようにしたいです。

金山さんの考える宴会とは

魅力：あふれる笑顔と多くの感動にたまらなく魅力を感じます。楽しむゲストと幸せそうなお新郎ご新婦、それを見て微笑む親御さまのお気持ちがいじわりと伝わってきます。そして、そんな瞬間に立ち会わせていただけることに幸せを感じています。

キャプテン：ご新郎ご新婦の思いや希望を形にする存在。また、スタッフにとっては頼れる存在であり目指すべき指標です。

プランナー：ご新郎ご新婦のよい理解者であり、最も信頼される存在。キャプテンのよいパートナーであり、支え合える存在。

理想のサービス：自分の言葉一つ、行動一つで周りの人がうれしくなったり、笑顔になったり、幸せになるようなサービス。そんなスタッフがあふれる会場をつくりたいです。

お勤めの演出：ガーデンで行なうデザートブッフェは、テーマに合わせたデザートや装飾を施すことで、見た目からも楽しめます。またご新郎ご新婦によるデザートのサーブや、フォトスポットでの写真撮影も、ゲストからお喜びの声をいただいています。

金山 菜々 Nana KANAYAMA | 1995年2月生まれ、A型。千葉県出身。プライダル専門学校卒業後、2015年4月に新卒で(株)テイクアンドギヴ・ニーズに入社。研修後、白金倶楽部、ヴィクトリアガーデン恵比寿迎賓館、コットンハーバークラブ(横浜)を経て17年12月より茅ヶ崎迎賓館にて現職。休日はマッサージや岩盤浴でリラックスをし、友人たちとカラオケなどをしてにぎやかに過ごす。