

フロントクラーク

宿泊の仕事



笑顔で迎えて、笑顔で送り出す。気分屋さんじゃ務まらない。

フロントはホテルの中で最も"華"のある部門。女性スタッフも男性スタッフも、見るからにキリッとして仕事ができそう。それでいて対応の物腰や言葉づかいはあくまでソフト。なんかこう、いかにも「ホテルで仕事してます」って感じじゃない？

どんな仕事？

ホテルのフロントオフィスは、大きく分けて以下の4つの業務を担当する。

(1) リザーベーション＝宿泊予約。利用客とホテルが最初に接点を持つところで、確実・迅速な対応と事務処理がもとめられる。予約受付だけでなく、キャンセルや変更もあるので気が抜けない。

(2) レセプション＝接客。チェックインからチェックアウトまでの間に発生するさまざまな手続きやサービスなどを担当。具体的にはチェックイン時の予約確認、部屋割り（ルーミング）、ベルボーイ・ベルガールへの指示、料飲・宴会部門への情報伝達や指示、など。利用客とダイレクトに接する部門だから、言葉づかいははじめ、正しいマナーがもとめられる。

(3) インフォメーション＝案内。フロントはホテルの情報センター的な役割も担っている。ホテル利用客の目的は観光、ビジネス、飲食、宴会などいろいろだから、それに応えられるだけの豊富な情報量がインフォメーション担当にはもとめられる。各種案内のほか、郵便物、国際電話、ファクシミリ扱いも業務に入る。

(4) キャッシャー＝会計。チェックアウト時の精算をはじめ、各種の会計業務を担当する。外貨の両替や貴重品の預かりも、このキャッシャーの業務。金銭、貴重品を扱う仕事だから、ぜったいにミスは許されない。

やりがい・面白さ

こんなふうなフロントには、ホテルの生命線とも言える大事な機能が集中している。つまり、ホテル全体のコントロール・センターみたいな役割を、フロントが担っているというわけ。それなら、やりがい・面白さを感じないはずはない。文字どおり、ホテルのフロント（真正面）に立つ充実感だね。

難易度・大変さ

リザーベーション、レセプション、インフォメーション、キャッシャーの4つの業務を合わせて「フロントオフィス・オペレーション」という。大規模ホテルやチェーンホテルではリザーベーションを独立部門としていたりところもあるが、中小ホテルでは兼任制が多く、フロント業務は多忙をきわめる。そのなかで、あなたはいつも笑顔を絶やさずに仕事ができる自信は？

それにフロントは、ホテルのすべてを知っておかなくてはいけない。いわゆる“商品知識”を豊富に持った、プロフェッショナルだけができる仕事と思っておこう。

将来性

フロントオフィス・オペレーションのすべての業務ができるようになれば、それはホテルの仕事の全体像が見えたということ。他部門への異動や、他のホテルにトラバークするときも、その経験は有利に働く。