

世界の人事は こうなっている

リクルートワークス研究所 グローバルセンター長 村田弘美



第2回

レマン湖のホスピタリティ教育機関 (スイス)

2017年2月、フランス・パリのモンテーニュ通りの有名店でのごと。気配りが行き届いた素晴らしい接客を受け、とても心地良い気持ちになったので、「あなたはどこで接客を学んだのですか？」と店員にたずねてみました。すると彼女は、「ローザンヌホテルスクール (Ecole hoteliers) で学びました。この店の同僚の何人かも同校の出身者です」と答えてくれました。

これだけ顧客満足の高い接客が学べる教育機関はどのようなところなのでしょうか。また、なぜこのお店では同校出身者を採用するのでしょうか。

パリからTGVなどを乗り継いで約5時間。ローザンヌホテルスクールは、スイス・レマン湖の近くにありました。ローザンヌというと、日本では国際バレエコンクールのほうが知名度が高いかもしれませんが。

レマン湖周辺には約50の寄宿学校があります。手厚い教育を求めて、ヨーロッパ王侯貴族をはじめ世界約90カ国から学生が集まっており、卒業後は国際的な場で活躍しています。

ローザンヌホテルスクールの設立は1893年。世界初のホテル学校としても有名で、大手ホテルやサービス業の経営者を多く輩出しています。同校の学びのコースは学士(4年)、ホスピタリティ・ディプロマ(2年)、MBA(13カ月)があり、卒業後は大卒と同じディプロマ(学士・修士)の取得ができます。

同校は、ホテルさながらのさまざまな学習施設を保有しており、国際色豊かな学友とともに、調理、サービス、ワインのテイastingに至るまで、最新のサービス技術を習得できます。

また、国際的なホスピタリティ産業と太いパイプをもっていることも同校の強みです。この分野では、現場のインターンシップ経験が重要で、どの企業でどのような経験を積んだか、だれのもとで仕事をしたかが、のちの職業キャリアに大きくかかわってきます。

さらにはマネジメントのプログラムも手厚く、実務とマネジメントの両翼を担える人材を創り出しています。こうした学習環境や学内イベントなどから得られた人脈などを考えると、約500万円の学

費は決して高くない投資といわれています。

もう1つ、ホスピタリティの教育機関を紹介しましょう。ローザンヌからレマン湖沿いにインターシティで約1時間半。ジュネーブの国連欧州本部の正門横にあるレストラン「Vieux-Bois」は、教育関係者には特別な場所として知られています。

ここには、一流のレストラン経営者をめざして、世界各国から120人の若者が集います。スイスが誇るホスピタリティ精神から調理、給仕、リネンの洗濯までの一連の工程を、約60人のプロが厳しく指導し、実際の仕事にも携わらせません。国賓クラスの顧客も多く、並の学校では経験できない上質空間を共有できます。なんとも贅沢な教育機会です。

同校代表のブルニエ氏は「厳しく鍛えられた生徒は、即戦力として卒業後すぐにでも開業できる知識や技術が身につけられる」といいます。スイスには、ほかにも良質な教育機関があり、最高のホスピタリティの指導現場を見ることがもできます。機会があれば、ぜひ訪問していただきたい場所です。