

第12回 国土文化研究所 オープンセミナー

地域社会やビジネスの場でも役立つ 日本人らしいホスピタリティ論

講演要旨

1. セミナー概要

日時：平成27年9月7日(月)18時～20時

テーマ：地域社会やビジネスの場でも役立つ

日本人らしいホスピタリティ論

場所：日本橋浜町Fタワープラザ3階ホール

講師：高野^{たかの}登^{のぼる}氏（人とホスピタリティ研究所代表）



講師の高野登氏

2. 講演内容

講師の高野氏は、1974年以降アメリカの著名ホテルでの勤務を多数ご経験されています。1994年にザ・リッツ・カールトン日本支社長に就任された後は、大阪や東京で同ホテルの開業に携わられて来られました。こうしたご経歴を活かし、2010年に「人とホスピタリティ研究所」を設立され、現在では企業哲学や理念の共有と実践に関わる仕組みづくりを提案されています。

今回のご講演では、具体的な例を交えながら、日本人らしいおもてなしの心や「いい会社」のあり方について、わかりやすくお話をいただきました。そんなたくさんのお話のなかから、心に落ちたキーセンテンスをまとめてみました。

- ・アウトプットを変えたければ、インプットを変えることが必要である。すなわち、違う結果が

必要ならば、違う考え方や仕組みが必要となる。リーダーは部下のアウトプットが変わるまで目指すべき理念を伝え続け、インプットを変え続けることが求められる。リーダーはそのためにたくさんの給料をもらっている。

- ・お客様の立場に立って、お客様にとって大事なこと、お客様にとって当たり前のことは何かを考えることが大切である。
- ・やらない理由は「面倒くさい」からであり、これこそがあらゆる改革にブレーキをかけるものとなっている。
- ・思いを言葉にすることが必要である。言葉は Powerful である。言葉があれば行動を変えることができる。
- ・日本人の誇りを持つことが大切である。いまは誇りが揺らいでいるのではないか。誇りが揺らぐと自信が失われ、判断を誤ることになる。誇りは「哲学」「理念」「使命感」「ビジョン」と言い換えても良い。
- ・企業哲学を揺るがせてはいけない。企業に問題が生じるのは、企業哲学が浸透していないからである。企業のトップ、リーダーが哲学を語らないと、現場の人間はそれを知らないままに働いていることになる。それは完成図を見せられていないジグソーパズルと同じで、それではいつまでも完成は望めない。



ご講演風景 (1)



ご講演風景（2）

- ・ 体験することはそのまま力になる。体験でしか学べないことがある。
- ・ 「気づき」と「理解」はまったく異なるものである。理解は頭でわかることだが、すぐに忘れる。気づきは心のなかに落ちるものであり、なかなか忘れない。
- ・ ある企業では「いい会社をつくりましょう」を社是としている。会社を家庭と考え、社員は家族であるとしている。「いい会社」とは、お客様にとっていい会社、社員にとっていい会社、地域社会にとっていい会社、取引先にとっていい会社、そして天からみていい会社（ウソ偽りが無い）ことを意味している。地域社会にとって「いい」とは、単に雇用や売り上げだけを意味してはいない。
- ・ いい仕事をしている人とたくさん触れる、いい人生を送っている人とたくさん触れる。それをただ単に理解するのではなく、そこから何に気づき、何を自分のなかに落とし込んでいくかが大切である。
- ・ ボーリングという競技で良い成績を出そうとしたら、センターピンは決して外してはいけない。ただし、自分たちのセンターピンをお客様に押しつけてしまうのではダメである。お客様にとってのセンターピンをとらえているか、目の前の景色を違った視点でみる必要がある。それがパラダイムシフトであり、このことに気

づくかどうかが大切である。

- ・ 言われた後であれば誰でもできる。言われる前に、相手の気持ちに寄り添うことが大事。これこそがホスピタリティ、おもてなしである。
- ・ お客様が気づいていないニーズに気が付くこと、「当たり前」とされることのレベルを高めることが大事である。こうした心の筋トレを続けていけば、1年前には気が付かなかったことに気づくようになる。
- ・ 自分はどうありたいのか、これからの人生を自分で企てていく必要がある。それは会社が決めることはできない、他人が企てることもできない、自分自身で企てるしかない。
- ・ 自分にとって当たり前と思っていることが社会では当たり前でないことはたくさんある。それを考える視点を持てば、目線が優しくなれる。
- ・ ちょっとだけ違う視点を持つことが必要であり、それをユニバーサル・マナーと言う。ちょっとしたことに気づけば、この国はいまよりも優しい国になれるであろう。気づいて、できることから始めることが大切である。
- ・ 本来の日本人の優しさを取り戻すこと。それは決して難しいことではない。
- ・ おもてなしの真理は日常のなかに宿っている。できるかできないかと言われればできる。しかし、やるかやらないかとなると、そこに意思が働く必要がある。



ご講演風景（3）

- ・日本人の強さを生み出してきた優しさが日本人の原点にあった。そう考えると答えがみえてくるような気がする。出会いとは、こういう気づきを共有できることである。

3. 質疑応答

ご講演の最後に、限られた時間ではありましたが、会場の皆さんとの質疑応答の時間を設けました。

(質問) これからの人生で、たくさんの「気づき」を得るためには気を付けるべきことは？

(回答) どういうふうにとか、どういう方法でということではない。「こう発想したら…」といったような「たが」を捨てることだ。要は相手の気持ちになって、お節介を焼いてみるということではないかと考える。

(質問) 哲学を広めるに当たって大変だったこと、大事なヒントは何か？

(回答) 今日を機会に、新しい習慣を作ることである。例えば、知らない人に笑顔で会釈をする習慣を作る。これは、やってみないとわからない。なぜなら、そのようにニコリされて、無視できる人はいないからだ。仮に無視されてもやること。それは自分のために。ほとんどの人は無視できない。それが、自分の中の新しい感情を沸き起こす。だから、今の質問に対する答えは、こうしたらいいですよという答えがあまりない。自分が哲学をどこまで大事にしているかで、ヒントが得られる。それを語り合うことで、自分たちがどこまで行きたいか、何をやればいいかがはっきりしてくる。

(質問) 最近シニアの世代でもクレーマーやキレる人が増加しているようだが、それをどう考えたらいいか？

(回答) この頃、学校の先生を対象にした研修が増えている。今、教える場で、圧倒的に足りないのは、教える側の重力だと思う。昔の先生は、重力があった。少しくらいのことでは動じなかった。ところが、今、親も迷っているし、先生も迷って

いるし、重力を感じられる人がいない。これを一気に直していくことは難しいと思うが、教育の現場では、これではいけないという意識も芽生え、勉強会を開いている先生もいる。こういう先生も増えているから、望みは十分あると思う。



参加者との質疑応答

4. おわりに

2020年の東京オリンピック・パラリンピックでは、海外から多くの方がこの東京に、中央区に訪れると予想されています。そんなときに、日本人としてどのような「おもてなしの心」を持って、海外の皆さんに接したら良いか。今回のセミナーは最初そのような思いから発案いたしました。

しかし、こうした「おもてなし」(ホスピタリティ)は、決してそのようなイベントだけのために必要とされるものではありません。私たちの日常生活のなかで、よりよい地域社会をつくるために、あるいはよりよい仕事をして社会に貢献していくためにもホスピタリティは欠かせないものです。高野氏のお話のひとつひとつは、まさに私たちの心に響く言葉で、ホスピタリティの大切さやホスピタリティに対する考え方を示してくれるものだったように思います。社会資本の整備について、主に技術的な面から取り組む私たち建設コンサルタントにとっても、ホスピタリティの心があってこそ技術が生きるということを改めて認識させられたお話でした。株式会社建設技術研究所では、このセミナーで得られた知見を今後の企業活動に生かしていきたいと思っております。