



イイケン先生の『恐縮ですが…一言コラム』

第 599 回 サービスとホスピタリティ ～立石貴子はかく語りき！

2014.10.19

旧来の呑み友達(あっ、失礼かも)、山梨学院大学准教授・立石貴子先生の『接客の基本』と題するお話を聞く機会が持てた。先生は実践の世界を極めたのち、大学に移った方である。だから、その話はお勉強の世界ではなく、我々実務家にとっても、大変楽しい話が多い。コンサルタント、エコノミスト、大学教授…数多(あまた)いる中で、素晴らしい研修ができる、数少ない講師の一人である。今回はその話の中から基本中の基本、「サービスとホスピタリティ」を、立石先生の了解なしで、勝手に紙上再現してみることとした。

そもそも、「マナー」とは何だろうか？

究極的には「他人を不快にしない」気持や言葉、行動のことだ。厄介なのはここで言う「他人」のこと。上司も選べない、部下も選べない、仲間も選べない、そしてお客様も選べない…という環境のビジネス社会では、好き嫌いは、判断基準にない。その環境における「他人」と、好きなお友達とだけ付き合えばいい学生時代の「他人」とは違う。

時代が変われば人も変わる。機嫌が悪い原因が別にあるのにもかかわらず、あたられるのが、サービス業、接客業の宿命である。必死になって「不快」のシグナルを見極めなければ接客業とは言えない。だから、接客は想像力ができない、想像力つまり空気を読み取る力が不可欠だという。

しからは「サービス」とは何だろう。語源のラテン語の Servus の通り、サービスの実施は上下関係が必ずある。上から言われて、やらなければいけないことをやるのがサービスだと、立石先生は言い切る。従ってサービスとは「やって当たり前のこと」を「いつでも、だれにでも、同じことをやる」ことである。McDonald 等のチェーン展開をしている原理原則行動、どこで食べても いつも同じだから「安心」、これがサービスの基本である。

それに比べ、最近よく耳にする「ホスピタリティ」とは何だろう。語源はやはりラテン語の Hospes(歓待、保護の意)、実は Hospital、Hotel Host Hostes すべて同じ語源である。

サービスと違うところは、「その人のために、そのことを、その時にやる」ということ。

当たり前のこと+α、サービスを乗り越えた言動ができる必要がある。

そのためには「相手を知り、相手を思い遣る」気付きがないとできない。

ホスピタリティは、いかにも非効率だけど、サービスにない感動を生む。「団塊の世代」が主要マーケットの今、サービスだけでは物足りないと思う消費者が増えてきた。

例えば…ということで、立石流の具体的、かつ実務的研修が始まる。立石先生、真骨頂の肝だが、残念ながら紙上研修はここまで、是非先生の「生」の研修体験をお奨めする！