



平成22年9月13日

## 卓話 『サービス業の難しさ』

株式会社 森ビルホスピタリティコーポレーション  
／グランドハイアット東京 代表取締役社長  
東京六本木ロータリー・クラブ 会員

大橋 寛治 様

明治のごく始め、外国の文明が日本に入ってきたとき、外国語を日本語に訳すという大仕事の中で、サービスという言葉は「奉仕」と訳されました。その語源はservitusという奴隷とか隷属という意味のラテン語で、これが今日まで良かれ悪しかれ尾を引いていると思います。サービス業では社員はお客様を自分たちより身分の高いお方と違って対応させていただくのが一番いいという慣習になっています。これは日本語に丁寧語が多くて、お客様に対する言葉づかい、態度、共にそういう意識を持って仕事をするのが肝要だという考えが根底にあるからだと思います。

人間は感情の動物です。お客様においでいただいたとき、何か悪い印象が残ると二度と来ていただけません。サービスは普通、心が一番大事だと思いがちですが、私はむしろ心の前に身だしなみが大事だと思っています。何故なれば出逢いの瞬間で感じの良し悪しが決まってしまうからです。

サービス業の難しい点は、先ず同じことを何回も何回も毎日繰り返すということです。例えばウェイター、ウェイトレスは、一日100杯くらいのコーヒー、紅茶をお客様のところへ持って行くことはざらです。その際に重要なのは、その都度お客様にいい感じのサービスだと思っていだかないと落第だということです。問題は、同じ仕事の繰り返しであるため、余程気をつけないと、どうしてもマンネリズムに陥るということです。その意味で私どもは新鮮な感覚で仕事に取り組むことが最も大事だと感じております。

禅の言葉に「一日一生、日々元旦」という言葉があります。これは毎日毎日を一所懸命全力を尽くして働き、ぐっすり寝て、翌日はまた元旦を迎えるような新鮮な感覚で仕事に就くということ。ホテルの場合、ベルボーイから受付、ウェイター、ウェイトレスなど職種が非常に多いのですが、その全てのセ

クションが新鮮な感覚でお客様に接し得るかどうか極めて重要で、それが会社の命運を決めるのだと思います。ホテル事業は懐中時計の鎖のようなもので最後の一つまでパーフェクトでなければならぬ。さもなくば時計は落ちて壊れてしまいます。例えばお客様がお帰りになる時、駐車場の料金をいただく社員の態度が悪ければ、もうそのホテルは落第です。旧約聖書に「神は細部に宿り給う」という一言があると聞いております。神様は私たちの仕事ぶりを本当に細部にわたって見ておいでになる。この神様の目に応える姿勢が社員全員に必要なのです。

数年前、日経新聞に古川清様という東宮大夫をお勤めになった方が、「古稀の回想」という文章をお書きになりました。その中で氏は、昭和一ケタ世代が経てきた苦勞と、道半ばで戦死、病没した先輩、友人を想い、戦後の豊かな生活は「その人たちの人柱の上に立っていると思わざるを得ない」と書かれ、また「自信過剰になり高慢・尊大に振舞うようになった日本人は、不況が長引き世相が荒れている今日、もう一度原点に立ち返り、謙虚さを取り戻して新たな国造りに取り組まなければ、人柱になった方々に申し訳ない」と書いておられます。昭和一ケタの人間が本当に心から言いたいことが詰まっている素晴らしい随筆でしたので引用させていただいた次第です。

私は常に日本人のかつての立派な心を取り戻し、今後の日本の繁栄に繋げなければならないと心より願っているものです。ありがとうございました。

