

## 「ホスピタリティ-サービスの原点-」

テーマ：『自分の豊かな人間性の育成とゲストへのホスピタリティについて』

### ◆私の考える豊かな人間性

- ・物事の本質が見える
- ・多角的に物事を見ることが出来る
- ・周囲から協力したいと思われるような信頼性がある
- ・周囲にいつでも気を配って力になることができる行動力がある

何をせずに育っていても、経験は全て人生の一部として形成される。人間は単純に歳を重ねていけば人間性は深みを増すものです。他人と差をつけるのであれば、よりたくさんの人の意見や思想に触れて、吟味していくことが重要です。

では、豊かな人間性・素晴らしい人間性とはどのような経験を踏んでいけば得られるものなのか。私の身近な人で豊かな人間性を持っていると感じる人は“一緒にいて楽しい”“いつもたくさんの人に囲まれている”といったような、こちらから相手と常に関わっていたいと思える魅力が滲み出ているように思います。そう思わせる要因は様々ありますが、総じて誰にでも優しいという共通点を感じられます。ちょっとした気遣いでものをとってくれたり運んでくれたり、顔色を気にしてくれたり。相手に関心がなければできないことです。周囲の人間から愛されている人は、同じように周囲の人間を愛していて、その心に見合った行動をとっていることが共通点です。私は気まぐれで天邪鬼な部分もあるので、優しくしたい人にも思うようにできなかったり、優しさを常に持っているのは正直難しいと感じてしまいます。ただ、自分が接することによって相手も気持ち良いと感じてくれれば、また同じように対応しよう、と清々しい気持ちになります。その積み重ねで仕事中でも仕事以外であっても優しさが保てるようになればいいと思います。

上記にあげた豊かな人間性を得ることが出来れば、それをゲストと接するとき発揮することでホスピタリティにつながります。“おもてなし”や“心配り”といった普段の日常で友人と接する際に使わない言葉で格式ばった感じに変えてしまうのではなく、普段と同じように優しさを持つことが出来れば、それが社会人として・サービス業としてではなく、人としての人間性の向上に繋がっていくのだと思います。

## 「ホスピタリティ～サービスの原点～」

テーマ：『自分の豊かな人間性の育成とゲストへのホスピタリティについて』

2011年3月11日の東日本大震災以降、ドコモショップは非常に混み合いました。まだ日本がこの後、自分達はどうなってしまうのだろうと不安で包まれている中、私は一人の男性ゲストと出会いました。その方は、ソフトバンクからのMNP新規のお手続きにいらっしゃいました。お手続きをしながら色々な話をしているうちにその方はdocomoを契約しようと思った理由を教えてくださいました。

その方は、たまたま出張に行ったさきで東日本大震災に遭われたそうです。会議に参加するためにその日は出掛けていたので本当に仕事道具しか持っていなかったそうです。一緒に行った部下は1人いましたが知り合いは誰もいなく、本社に安否の連絡をいれたくても携帯は繋がらず途方にくれていたそうです。しかしその方は、たくさんの人に助けられて東京に無事に戻ってくることができたのだと涙ぐみながら教えてくださいました。自分の食べ物もないのに大丈夫だと言って食べ物を分けてくれた若い女の子や、家族でもなんでもないので温かい毛布を貸してくれた夫婦などたくさんの人達に助けられたそうです。その中で携帯電話の充電が切れたお客様に対してソフトバンクやauがすぐに店を閉めている中、並んでいるお客様がいる限り店をあけていたのがドコモショップだったそうです。その方はそのdocomoのお客様に対する姿勢や気持ちに感動してdocomoにしようと思ったそうです。

この話を聞いて、ああこういうことなのだなと自分のなかで納得しました。自分がいかに苦しい困難な時であっても相手のことを思いやれる心。私は今まで自分が、仕事がたくさんあって大変とか、体調悪いとか自分が結局優先だったように思います。違いますよね。それって関係ない。自分1人で仕事しているのではない。お客様あっての私達の仕事。仲間あっての仕事。自分の気持ちばかり見るのではなくて、毎日接するゲストや仲間の気持ちを見るようにしていれば自ずと自分の気持ちや自分の考え、すべきことがみえてくるのではないのかなと思いました。相手のことを親身になって自分のことのように考えられる人間になれるよう行動できたら、心の部分で成長できると思います。困っているゲストがいたら自然とそのゲストの気持ちに寄り添い、その方のために一生懸命になれる。それが本来の姿勢だと思いました。なかなか日々たくさんのゲストと接していると難しいですが、これから1人、1人とそんな風に接せれるゲストが増えていくよう自分の心をしっかり作っていきたいと思います。