

加藤恭子ゼミ 登竜門企画 二十歳の頃

幸せの法則

～気づかいとおもてなしの心～

D 班 鈴木 松岡 児玉 清水

《はじめに》

私たちは、「**人的資源管理論**」の根幹である「**人**」を大切にしている企業を選考の第一とし、ホテル業界を選びました。その中でも、運営受託会社である**帝国ホテルエンタープライズ**の「**お客様第一**」の考えに興味を抱き、インタビューを依頼し、**社長 大脇善夫**様にご協力いただきました。

《帝国ホテルエンタープライズとは・・・》

帝国ホテルエンタープライズとは、帝国ホテルが100%出資している従業員350~400名からなる子会社であり、ホテルや会館、研修施設などの宿泊施設、およびレストランなどの運営や業務指導を行うことを目的として設立された**運営受託会社**(※1)である。この企業の特徴は、**資産は0**(土地・持ちビルなし)だがその分**おもてなし**や**人材育成**に力を入れていることである。

《プロフィール》

1956年12月11生まれ
実家は京都の染物屋(西陣織)
↓
中学生
ラグビーオールジャパン候補
夢 ラグビー選手
↓
高校生
同志社高等学校 卒業
将来 染物屋を継ごうと思っていた

大学生
ラグビーをやめる
→ラグビーでは食べていけない
西陣織(着物)が衰退
親:店は継ぐな。自分で考えて生きろ

調理師免許取得
レストランを継ぐ
インベーダーゲーム設置
↓
帝国ホテル入社

《インタビュー内容》

二十歳の頃について、学生生活を中心にお話をしてくださいました。京都の染物屋に生まれた大脇様は染物屋を継ぐ予定でしたが、西陣織の衰退とともにご両親から「店は継ぐ

な、自分で考えて生きろ」と言われたそうです。そこで同志社大学在学中レストランを継ぎ、商売を始めました。当時インベーダーゲームが大流行したときにレストランの二階にインベーダーゲームの機械を置き一日に **40 万**稼ぎました。ただ簡単に手に入るお金はそんなに長くは続かず、ほかの会社の新しい機種ของเกม機の導入とともにお客さんの数も減り、ゲームセンターは 3 か月しか続きませんでした。レストラン経営もクリスマスの時期になるとテレビでボーナスのニュースが流れ、中小企業の会社は従業員にボーナスを払うことができないので従業員のモチベーション管理にとっても苦労し、ここで人を使うことの難しさについて学ぶことができたとおっしゃっていました。

また、人材育成についてもお話を伺いました。帝国ホテルエンタープライズにとって、人材育成は経営の根幹であり人を育てないと会社は成長できない。大脇さんが人材育成をしていくにあたって信念・軸としているものは「**おもてなしの心や気づき**」だそうです。おもてなしの心と気づきはお客様の立場に立ち、お客様と同じ気持ちになって接することです。従業員に「**おもてなしの心や気づき**」は教えることはできず、自分自身で気づくことしかできません。その気づくための感覚を育成していくことがとても重要だとおっしゃっていました。この感覚を育成していくために、多くの従業員に多くのことを経験してもらい、多くの人に接することで個人の感性と想像力が豊かになり、気づくための感覚が身についていきます。商売は、ホテルマンとしてのスキルがもちろん必要でありスキルを使ったサービスを行えば成り立ちます。しかし、お客様が満足し、喜ぶかどうかまではわかりません。ホテルマンとして重要なのは、スキルなど有料のサービスではなく、おもてなしの心や気づきなどの無料のサービスであるとおっしゃっていました。

《大脇さんの目標とする人物》

村上信夫さん…日本においてフランスシェフの第一人者の地位を築き上げた。

しかし、11 歳の時。父母ともに結核で亡くなり、働く覚悟を決めた。

輝かしいキャリアとは裏腹に歩いてきた道は平坦ではなかった。

『どんな状況でも決して悲観しない』

大脇さんは、村上さんの波乱万丈の半生と常に前向きな人生に影響を受けた。

竹谷年子さん

…帝国ホテル 接客係（マリリンモンロー、エリザベス嬢王等、数々の VIP を担当）

大脇さんが竹谷さんに挨拶に行った時のこと。

“大脇さんは何のスポーツをおやり？”と質問された。

その時の竹谷さんのプロとしての優しい笑顔に引き付けられた。

竹内さんはお客様にお会いする前に、必ず鏡の前でこやかな笑顔を練習する。

これこそが、『プロとしての心構え』である。

《大脇様から 20 歳の私たちへ一言》

人生すべて頑張りすぎる必要はないが、やらないで後悔するよりもやって後悔する、そんな生き方をしたほうが自分のためになる。二十歳の頃には苦勞を惜しまず、いろいろなことに挑戦し、努力し続けることで何か得られることが必ずある。そのような努力を続けていき、他人ではなく自分でこれが自分の天性・天職だと思えること、これは最高に幸せだと教えていただきました。

また困ったときに助けあい、共に切磋琢磨していく同期を裏切ってはいけない、1 番大切にすべき関係だとおっしゃっていました。

《インタビューを終えて》

大脇さんから学んだ教訓を D 班なりにこれから始まるゼミナール活動や就職活動に生かしていきたいと考えました。以下の 3 点を意識していきます。

① おもてなし・気づき

おもてなし・気づきは加藤ゼミで活かせるだけでなく、生きていく上でとても素敵な心がけであると思いました。活動するうえで、友達や先輩、上司とぶつかる時があると思います。そんな時におもてなしの心や気づきがあればお互いを理解、尊重しあえるとおもいます。

② 幸せをつかむ

これから社会に出るにあたって、様々なことにチャレンジをして経験を積み、様々な考え方の人とコミュニケーションをとることにより感性を豊かにしていきたいと思いました。このことが将来の就職活動をする際に自分が思う天職＝幸せをつかむ可能性が高くなると思いました。

③ 同期を大切に！

同期はもちろん、加藤先生や先輩方とのつながりも大切にし、一人ひとりがゼミ生の一員であるという自覚と仲間意識をもって行動したいと思いました。また、常に仲間同士で切磋琢磨し、困ったり、何かにつまずいたときには助け合える関係を築けるように、今後のゼミ活動をさらに頑張っていきたいと思いました。

《日本マクドナルド社》

《はじめに》

私たちは、「人的資源管理論」の根幹である「人」を大切にしている企業を選考の第一としました。その中でも、丁寧で明るく迅速な対応が要求され、皆さんも一度は利用した事があるであろう日本マクドナルド株式会社の企業理念である「すべてはお客様のために」の考えに興味を抱き、インタビューを依頼し、執行

役員コーポレートリレーション本部長宮下健治様にご協力をいただきました。

《インタビュー概要》

二十歳の頃について、宮下さんは大学で野球サークルに所属し、練習はほどほどに参加し、飲み会は皆勤賞だったそうです。時間はたくさんあるけれどお金がないということで青山のレストランでアルバイトをしていたそうです。特に将来の夢はなく、ただ少しは裕福な生活がしたいとだけはぼんやり思っていた時、身内の方の死に直面しました。そこで「人生は一度きりであり、自分のやりたいことをやろう」と決心したそうです。大学卒業後は世界最大の一般消費財メーカーに就職し、在職中は多くのM&Aとプロジェクトを経験し、おもに日本とアジアで実績を上げ、2007年10月に日本マクドナルドに縁あって入社し、現在はオリンピックプロジェクトリーダーも兼任しているそうです。

また、人材育成についてもお話を伺いました。マクドナルドで全国どこの店舗に行ってもサービスが変わらないのは、独自の人材育成の哲学やシステムがあるからであり、そのシステムは長年のさまざまな経験に裏打ちされ、グローバル企業であるマクドナルドだからこそ作れるものであるそうです。宮下さんの人を育てるうえで意識している事は自分の意思を明確に伝え、一度任せたら極力邪魔をしないように余計な口は挟まないということです。大雑把に「これやっという」という指示だと、誰かがやるだろうという意識になり仕事の効率が悪くなるだけでなく、責任の所在も曖昧になってしまいます。そこで、人と期日まで指定して「〇〇さん、この仕事をいついつまでにやっておいて」と事細かに指示を出す事でその人に明確なやるべき仕事を与えられ、責任も伴います。また、余計な口を挟まないで部下に任せることにより責任感と同時に上司と部下の信頼関係が生まれるといいます。

《宮下さんの目標とする人物》

松下幸之助さん…パナソニックを一代で築き上げた経営者。異名は経営の神様。

『自分以外すべての人が偉いと思え。』

宮下さんはこの言葉を胸に刻み、謙虚になることで相手に対する尊敬と感謝の念を抱く事ができると信じ、常に謙虚であるように心がけているそうです

伊藤雅俊さん…イトーヨーカ堂の創業者。伊藤さんの創業されたイトーヨーカ堂は商品欠陥に対するお客様のクレームに対して、メーカーに責任転嫁するような言い訳は一切せず、一人ひとりのお客様に誠実に対応される一方で、欠陥商品を

出したメーカーに対しては時には本社や工場まで足を運び、真剣に再発防止の為に根本原因を突き止め共に解決策を策定すべく、叱咤激励したといいます。

宮下さんは伊藤さんのお客様を思いやる心と倫理観に共感しているそうです。

問題を起こしたメーカーに対しても思いやりの心を持ち2度と問題を起こさないように共に歩むことを強調することで信頼関係が生まれ責任感も増してよりよい商品を提供できるそうです。

《宮下さんから20歳を迎える私たちに一言》

あまり将来のことを考えすぎないことが生きていくうえで1つの方法だとおっしゃっていました。将来のことよりも、目の前にあるやるべきこと集中して行えば、おのずと結果は付いてくる。

また、感謝の気持ちを忘れず、謙虚でいることが大切だということも教えていただきました。

《インタビューを終えて》

宮下さんから学んだ教訓をD班なりにこれから始まるゼミナール活動や就職活動に活かしていきたいと考えました。以下の2点を意識していきます。

① 将来を不安視しすぎない

大学生は社会にもまれることが多くなり将来について不安に襲われる事が多くなりますが、そんな時は心配しすぎず、あえて目の前のことだけを一所懸命にこなすことで道は開ける時もあるのだということを今後の就職活動や学校生活でくじけそうになった時に意識したいと思いました。

② 感謝の気持ちを忘れない

人の行為に対して常に感謝の気持ちを持ち続けることは簡単なことではありません。

しかし、感謝の気持ちを忘れなければ謙虚でいられるとともに魅力的な人間になれるということを大学生活や就職活動、さらには社会人になった時にこそ自分の念頭に置きたいと考えました。

《帝国ホテルエンタープライズとマクドナルドの共通点と相違点》

・共通点

両会社とも従業員の経験をととても大切にし、従業員をととても信頼している。

また、サービス業ということもあり特にお客様をととても大切にしています。

・相違点

私たちはサービスの柔軟性、客層の違い、満足度へのこだわりに着目しました。

最初にサービスの柔軟性について、マクドナルド社には長年培ってきたマニユア

ルを用いて、万人に安定したサービスを行うことができます。帝国ホテルエンタープライズ社は気づきとおもてなしの心でサービスをおこないますが、万人に安定したサービスを行うことは難しい。

次に客層の違いについて、マクドナルド社は老若男女問わずいろいろなお客様が利用し、帝国ホテルは富裕層のお客様が利用しています。

最後に、満足度へのこだわりについて、もちろん両会社ともお客様全員に満足してもらえるようサービスをしています。ただ帝国ホテルエンタープライズ社のほうがよりお客様一人一人に対するこだわりが強いと思いました。

《最後に》

加藤ゼミの登竜門企画である二十歳の頃を準備してきたことそのものが、私たちの学生生活をより実りのあるものとするための大きなきっかけになったと思いました。二十歳の頃を企画してくださった、加藤先生をはじめとする先輩方への感謝の気持ちを忘れずに今後のゼミ活動に取り組んでいきたいと思います。お忙しい中、私たちのインタビューを快く承諾してくださった宮下様に心より感謝いたします。ご清聴ありがとうございました。