第１回　＜サービスの眼と芽＞　２００４年１０月１日

記念すべき第 1 回目として、少々肩に力が入ってしまいそうです。ですから、まずはこのタイトルについて説明しましょう。ここで言う「眼」とは見て感じること。「芽」とはその感じたことから始まる「未来への芽」ということです。これから少しずつですが、私なりの「眼」を大切にしていきたいと思っています。

実は私は気分転換と視察を兼ねて年に 5～6 回シティホテルへ泊まっています。最低 1 泊から多い時ですと 1 週間ほどになります。今から 1 年ぐらい前にあるホテルへ泊まりました。会社に出勤しながら 1 週間ほど宿泊をして、仕事が終るとホテルのバーで 1 時間ゆっくりするのが楽しみでした。

カウンターの中でまだ若い女性がレシピを見ながら一生懸命カクテルを作り、合間にカウンターに座っている私へ笑顔で話しかけてきました。「何かお作りいたしましょうか？」その時の初々しい彼女の姿に好感を持ち、私は彼女の作ったカクテルを飲みながら会話を楽しんでいました。その女性は新入社員でホテル内のいろいろな職場を研修している最中で、しばらくはバーでバーテンの研修をすると言っていました。

「何故この仕事を選んだの？」と私が聞くと、彼女はすぐ「お客様の喜ばれる笑顔が私のエネルギーになるからです。」とステキな笑顔で答えました。私は彼女の前向きな姿勢とステキな笑顔そして少しのアルコールで気分よく眠りにつくことができました。

それからしばらく経って、そのホテルのレストランへ行くと偶然彼女が接客をしてきました。私の名前を覚えていて「齋藤様先日はありがとうございました。またお会いできて嬉しく思います。」と声をかけて来ました。数ヶ月も前になるのにたった 1 回バーで会った客の名前を覚えていたことに感激しました。

私が友人と食事を終え、会計を済ませたその時です。彼女は 1 通の封筒を渡しました。「え？なに？」私が言うと彼女は「休憩時間に書かせていただきました。感謝のお手紙です。」と言いました。その手紙にはこう書いてありました。

「齋藤様　本日はお越しいただきましてありがとうございました。齋藤様に初めてお会いした頃は、とても寒く、軽井沢に出張に行かれるのを、とても心配していたのを思い出します。最近はあたたかくなり動きやすい季節になりましたが、お体には気をつけて下さい

ね。お忙しそうなので心配です。私がこのようなことを申し上げるには大変失礼なのかと思いますが、齋藤様にお会いできてとても嬉しかったのです。私も元気を頂きました！
次回お会いできる日を心よりお待ち申し上げております。休憩中に書きまして、乱筆乱文でごめんなさい。」

私はサービスは心からだということをあらためて感じ、そしてこの感動を総支配人へ書面で伝え、その中に「このような社員がいらっしゃることはホテルの財産です。」と書きました。人は悔しさや厳しさをバネに頑張ることも大切ですが、喜びや感激をエネルギーにすることの方がもっと大切だと思うのです。その女性は今でもそのホテルで頑張っています。

最近では女性が 1 人でシティホテルに泊まり、普段とは違う一時を過ごすことによって癒される時間を大切にしている人が増えているようです。あえて都内のホテルへ泊まるのは、身近な「オアシス」を求めているということでしょう。「オアシス」にできるのはホテルという施設よりも、そこで働く人の「心」でしょう。

第２回　＜サービスの眼と芽＞　２００４年１１月１日

先日テレビの某番組の中で子供の教育について「自己表現の仕方」についてこう言っていました。「今の子供は自分をどう表現したら良いかわからない。ですから表現の仕方を教育しています。」そう…確かに自己表現は大切です。しかしその前に相手の気持ちを正確に知ることがとっても難しく最も大切なことだと思います。

よく「相手の身になって考えなさい。」と言います。それは「相手の立場や気持ちを想像して知ろうと勤めなさい。」ということでその後それに対し自分はどう考え行動するかです。世の中には自分が体験できるものは多分１％にも満たないでしょう。あとの９９％は体験できない想像の世界と思った方が良いでしょう。

サービスもすべてほんの１％の経験と９９％の想像の世界。お客様を知ろうとする気持ちがどう表現するべきか教えてくれるはずです。そして「想像の教材」は自分のまわりにいるすべての人、情報に耳を傾けてみてはどうですか？これも私の１％に満たない経験の中のお話です。

第３回　＜サービスの眼と芽＞　２００４年１２月１日

ある日ホテルのラウンジでコーヒーを飲んで居た時のことです。白のブラウス・黒のジャンバースカート・黒の靴、黒髪をアップにして小さな真珠のピアス。ウエイトレスの姿でした。全員同じスタイルで統一してあるその姿はラウンジの雰囲気に溶け込んでとても素敵でした。

本来ホテルのサービススタッフはすべてピアスやイヤリングは禁止です。何故なら落ちてお客様の食べ物や飲み物の中に入ってしまう危険性があること。それと統一させるということからアクセサリーの種類をそろえるより「しないこと」での統一の方が簡単で経費もかからない。でも…その小さな真珠のピアスは素敵でした。

働いている彼女達もそのスタイルを誇らしげにサービスしていました。「外見から内面に影響することもあるのではないか」とふと思った昼下がりでした。

第４回　＜サービスの眼と芽＞　２００５年　1月1日

数年前、当社ではたくさんのワーキングホリデーで来た外国人に仕事を紹介していました。彼らは日本の文化に触れるため日本へ来たように見えましたが、結果として文明に触れて帰ったような気がします。六本木、渋谷、原宿。でも最後には京都へ寄って帰って行きます。もう少し日本を知って欲しいと思いつつ、私にできることは安全な住み込みの仕事場を提供しただけでした。

考えてみれば、日本人である私達でさえ、日本の文化に触れることは少なく、着物さえも容易に着ることはできません。もう少し日本の文化を見つめ触れたいですね。そしてその中の日本のサービスも大切にしたいです。

第５回　＜サービスの眼と芽＞　２００５年　2月１日

今の時期、学生の皆さんは就職が決まってアルバイトや自分の楽しみの為に時間を過ごしている人と、就職が決まらなくて「春からどうしよう」と不安になっているひとや「しばらくフリーターでいよう」と思っている人…さまざまです。

最近ある企業の人事課の方とお話をしました。

人事課 S さん「先日紹介してもらった A さんと B さんの件ですが、頑張っているのはわかるんだけど、二人の良いところを足して 2 で割ると丁度良いのに。」そう、この「二人の良いところを足して 2 で割ると丁度良い」ということはよく聞きます。

簡単に言うと「半人前」ということでしょうか。二人で一人前。でも給料は二人前。厳しいですね。雇用主からの見方です。

A さんは見た目が明るく元気な挨拶をし、接客態度も良い。ただし、その職種の経験が浅く基本をきちんとマスターしていないため、応用もきかない。自分が知っている限りの能力で対応しようとしている努力は感じる。

B さんは見た目があまり明るくない。挨拶も決して元気ではない。接客態度は悪くはないが印象は薄い。注意をすると素直に従う。ただし、その職種の経験は長く、管理能力もある。

私は A さんの場合きちんと仕事を教えてくれる上司の下で経験を積めば改善できると思います。B さんの場合は社会人としての基本と本人のイメージの改善がどれだけ早くできるかです。もし必ずどちらかを選ぶ場合、A さんの場合残念ながらその職種の教育をする方がいないためその企業に残ることは難しいでしょう。B さんの場合は本人へ注意し改善できれば残ることは可能です。一見 A さんを残すと思いますが、この場合 B さんを残しました。A さんを残すと仕事が回らないからです。ここで大切なのは企業の状況です。A さんに仕事を教える人がいないのです。企業も余裕がなく教育する十分な時間がありませんし、人もいません。ですから、「仕事はやる気はありますが、教えて下さい。」と言われても難しいでしょうね。これが現実です。

就職が決まっている人もいない人も、企業が求める人材とは。
1.一般常識はあたりまえ。挨拶・笑顔・緊張感から始まり立場をわきまえた態度と前向きな

思考と行動力が大切。そして注意をされたら素直に従い、質問がある場合は相手の立場を考え一歩引いて言葉使いに気をつける。無断欠勤や遅刻は厳禁。（年齢が上がればよけいにきつく求められます。）
2.最初に職種と内容が決まっている場合、その経験の長さよりも深さを求められます。
何をしていたのか、どういう立場だったのかなどです。（中途採用の場合）これは履歴書ではわかりにくいので面接で再度確認するでしょう。「長さよりも～」とありますが、あまり早く転職していると忍耐力がなくあきっぽいと見られますし、実際仕事ができるのか不信感を持たれます。

いろいろな本に載っているとは思いますが、私は何より大切なのは「働けることへの感謝の気持ち」だと思います。

第６回　＜サービスの眼と芽＞　２００５年　3月１日

３月になると厚いコートを脱いで、軽やかに歩いてみたい時期ですが、まだ気温が安定していないので十分注意をして下さい。

日本では常に他人の眼を意識します。「みんな～だから」と言う人が多いと思いますが、外国では「自分が寒かったら夏でもセーターを着る」と言う考え方の人が多いようです。

協調性と個人の意思についてのバランスは難しいとは思いますが、社会人として一生悩む大変大切なことですね。その場その時その立場においての事ですからマニュアルもないし、すべての情報（書籍や家族、知人など）から自分で学び、選択するしかないということがなかなか難しい点です。

「自分にとって誰が適切なアドバイスをしてくれるのか？」という質問をされたら迷わずこう答えます。「あなたのことをとっても大切に思っている人で、周りの人を大切にしている人。」言葉よりも行動を見て下さい。

第７回　＜サービスの眼と芽＞　２００５年　４月１日

先日出張で羽田空港へ行った時に出発時間まで時間があったので、何処かでお茶を飲もうと探したら 3 階に「エアポートラウンジ」という場所があり、中へ入ってみるとオシャレな雰囲気。カウンターで女性が受付をしていました。ここは搭乗券とクレジットカードを持っていると無料でソフトドリンクが飲めるラウンジ（その他はもちろん有料）で、しかも雑誌や新聞も置いてある。

パソコンを持っている人はネットも楽しめる。シャワーもある。お客様を見ると旅なれたビジネスマンが多くだいたい一人で座っている。私が感動したのはそのことではなく、イスの配置です。テーブルを挟み横座りなのです。普通は向かい合わせで設置されていますが、ここは違いました。それで何がわかったかというと、あくまで一人客を中心に考えている。ターゲット（っというよりコンセプト）がはっきりしているのです。

これからはこの様に「一人客」が気軽に利用しやすいスペースがきっと多くなると思います。昔は一人で外出してお茶を飲んだり食事をすることに抵抗を感じる人もたくさんいたと思いますが、今は「一人の時間を楽しむ場所」を探している人がたくさんいるみたいです。「まんが喫茶」がその代表でしょう。サービスは「お客様に最大限にくつろいで頂く場所造りから始まる」ようですね。

第８回　＜サービスの眼と芽＞　２００５年　5月１日

私がまだ小学生だった頃、こんな遊びがありました。

５人で行うゲームで一人に一枚の紙を渡す。そして、５人それぞれの課題で文字を書く。

課題は (1)「いつ」、(2)「どこで」、(3)「だれと」、(4)「だれが」、(5)「何をした」

自分が「いつ」の課題なら例えば「今日」とか書きます。この時に他の４人には見られないように書きます。そして全員書き終わったら、一斉にその紙を見せて、文章にするのです。たったそれだけの遊びですが、けっこう面白かったですよ。特に「何をした」のところで盛り上がるわけです。「だれが」「だれと」のところで皆が知っている人物を具体的に書くととってもリアルで…。

何故こんなことを思いだしたかと言うと、仕事の時、事態を冷静に確認し報告又は処理する必要があります。その為には人の話をよく聞き、情報を正確に把握しなければなりません。（５W＋１H）

このことを小さい時から「ゲーム」としてでも自然に意識させることはとても大切ですし、今になってすごい遊びだと感心しました。今でもこの遊びがあるかはわかりませんが、もし小学校でこの遊びがなかったら、是非遊びの中に取り入れて欲しいですね。

第９回　＜サービスの眼と芽＞　２００５年　６月１日

あらためてサービス業とは何か考えてみた。そして辞書を引いてみると・・・。

サービスとは・・・奉仕。奉仕とは社会や他人のために（個人的な利害を無視して）つくすこと。業とは生活するための仕事。職業。自分のなすべき仕事。業務。

よってサービス業とは生活する目的で社会や他人のためになすべき仕事。ということはすべての仕事はサービス業になる。

でも実際はサービス業＝接客業という意識が高く、常識になっています。言葉の意味を調べると、現実と違っていることもあるでしょう。この場合、言葉の正しい意味を知りながら、常識を優先することが良いと思います。ただ、ここで考えたいのは言葉の正しい意味ではなく常識でもない。
サービス業の心意気で、これは難しい。

お客様を第一に考え、その時その先の対応を責任を持ってベストを尽くす。仕事ですから、その結果売り上げにならなければなりません。パターンは無限大ですし、いちいちマニュアルに書いていたらすごい量になりますね。ですから経験の中で意識を重ねるしかないのです。経験で足りない時は先輩や上司とよく話し、なるべく多くの情報を収集する必要があるでしょう。それによってなるべく多くのパターンに対応できるよう準備をします。技術的なことも大切ですが、もっと大切なのは冷静な心です。準備をしていればうろたえることも少ないし、何よりお客様に安心を与えます。

お客様はまず安心を求めます。そこをスタートにしなければ何も始まりません。

第１０回＜サービスの眼と芽＞　２００５年　7月1日

今年の夏も暑く、東京でも 6 月から気温 30 度以上の日が数日ありました。

私の会社では 6 月 1 日より「クール　ビズ」を行っていますが、それでも男性社員は暑さで参っています。この状態で行くと今年の夏も猛暑になることは確かですね。辛い。

ただ、世の中猛暑によって繁盛するビジネスもある。ものは考えようで、暑い夏だからこそビールやアイスクリームも売れるし、プールや避暑地も人が集まるでしょう。悪情況であっても前向きな材料を見つけ出せるかどうかでその後の方向が決まる。

「どうせ～だから」とあきらめて何もしないより「それならば～してみよう」と考える方が楽しいし気持ちが良い。

今年の夏も頑張ろう！！

第１１回＜サービスの眼と芽＞　２００５年　8月1日

ある店でタオルを買って、とっても気に入ったのでまたその店に行きそのタオルを探したら一枚もないので店員に尋ねると「すみません。昨日からセール商品になり完売しました。」と言われました。たかがタオルですが私のこだわりでそのタオルを探しまわりました。

そして、ある日あったのです！その店は一番最初にタオルを買った店の支店でした。やはりセール中で現品のみで在庫がない状態。もちろん買いました。

私は店員に「とっても気に入って探してたの。もう在庫はないの？」と聞くと「すみません。当店ではこれが最後で在庫はありません。もしよろしければ近くに支店がありますので確認いたしますが。」と言いました。その店は最初に買った店でした。

最初の店の店員がそう言ってくれたらこんなに探さずに済んだのに…。

お客様が欲しがっているものを提供できたらもちろん売り上げになりますが、直接提供できないにせよ丁寧な接客により後に売り上げになるかもしれない「売り上げの芽」にすることも大切です。それはきっと数分で済むことです。

第１２回＜サービスの眼と芽＞　２００５年　9月1日

小田急線参宮橋駅ホームでのこと。私が立っているすぐ横にコインロッカーがありました。

駅員さんがハンディモップと小さな入れ物を手にロッカーのところで貯まった小銭を入れ物へ、その後空いているロッカーの中を確認し、モップで掃除をし始めました。

その時、一つ一つの作業に人差し指で指し「よぉーし！」と声に出して確認している姿を見て、何か…安心しました。

「たかがロッカーの確認と掃除だろ」ではなく「大切なロッカーの確認と掃除の仕事」。

その行動は、どんな仕事でもバカにしない、それが電車を安全運行する為の意識だということを私に感じさせてくれました。

第１３回＜サービスの眼と芽＞　２００５年１０月１日

最近本屋へ行った時に思ったことです。目に付くのが「上手に話せるようになる」系のビジネス書。
その種類の多さはすごい！確かに私も上手く話せる自信がなく、幾つか読んでいます。内容はどの本も似通っていますが、表現の仕方は様々でどちらかというと私は女性なので女性の著者の方が読みやすいし説得力もあります。

その中で「ああ、なるほど…。」と思ったことが、相手と話す前に「まずその空気」から始まるようです。そう、「お互いの印象」です。話す前から印象が悪いとリセットするのは大変ですよね。相手にそれを要求するわけにもいかないので、自分から気をつけるしかないようです。自分の印象は何でできているのか？

・ 目に見えるものである服装や持ち物
・ 座り方、歩き方、態度
・ 匂い（たばこ、香水、食べ物など）
・ 表情

それと一番大切なのは「心」。

自分の心に余裕がないと話す以前にそういう空気をつくるようです。うん。確かに話す前からどうも好きになれないなんて思われたら話しにくい。でも自分の印象が良いか悪いかなんて会う前から考えたら不安になるし、どうしたら良いのか。そう。できることから始めて、とりあえず話す前の不安を和らげること。

一般的に失礼のない服装と態度、清潔感（匂いも含む）、笑顔。さて、一番大切で難しいものが最後に残った。そう「心」。気持ちです。本にも書いてありましたがこれは訓練しかないようですね。

当たり前でない心の反応をもつということ。事実は二通り、プラスとマイナス面の受け方があって、それをプラス面でみる訓練。それは、ありとあらゆることに対して、その事実に対して感情だけで自動的に反応するのではなくて、その事実のいい面と悪い面を見分けるようにして、そして、いい面にいつも注目すること。

なかなか頭で理解できても感情のコントロールは難しいと思いますが、私もそうなれるように頑張ろうと思います。「上手に話したい」は「相手に好かれたい」と似ています。

第１４回＜サービスの眼と芽＞　２００５年１１月１日

あるデパート（百貨店）でのこと。

下りのエスカレーターに乗っていた私の前にいたのは５０才代後半ぐらいの女性二人組み。

そろそろ降りようとしたその瞬間その二人がエスカレーターを降りてすぐ立ち止まってしまった。私はぶつかりそうになったが何とか避けて無事怪我もなく済んだが、その後の人も転びそうになっていた。それを見ていた店員が「危ないですからエスカレーターの下で立ち止まらないで下さい。」とあわてて言ったのでその女性は少し前に出たのだが、その後も何度か同じことがあった。（怪我している人もいるかもしれない）

きっと皆さん冷静であれば「いけないこと」とわかっていても、頭の中は先の方へ行ってしまって目の前の状況を忘れてしまう。「私も同じようなことをしてしまっているかもしれない」と不安になった。

無意識にというのは一番怖いことで、その時の記憶さえもない場合がある。だから後でその人に注意しても覚えていないので自覚もなく、反省もない。

「人の振り見て我が振り直せ」昔の人は良い事を言ったものです。私も意識して行動するよう心した日でした。

第１５回＜サービスの眼と芽＞　２００５年１２月１日

何かに悩んでいたり考え事がある時、私は一人で散歩します。

人によっては常に誰かと話している時にアイデアが次々と浮かぶ人もいるとは思いますが、私の場合は一人の時間が大切で、その時間の中で日ごろ思っていることを整理したり、本を読んだり散歩をしながら感じたことをこうして仕事に取り入れています。

もちろん人と話をすることは大切です。自分の考えとまるで違う考え方ややり方を知ると目からウロコ。あらためてその大切さを知ります。

また自分と同じ考えをしていたりすると癒されたり自信につながります。

人と接することの多いこの仕事をしていて充分そのことを感じながら、やはり一人の時間もビタミンです。

昼食をとろうとある店に入りました。

そこは今流行っている「カフェ」で、２０代前半ぐらいのスタッフが白いシャツと黒のパンツ黒のサロン（腰からまく長めのエプロン）髪型は自由でヒゲＯＫのちょっとカッコイイ感じのお店。あまり食欲がなく、三分の一ぐらい料理を残してしまったので「ごめんなさい。お腹がいっぱいで残しちゃったの。」と言うと女性のスタッフが「ちょっと女性には重たいですから。」と言葉を返してくれました。

「残してすまない」という私に「気になさらないで下さい」という心が伝わり何となくホッとしました。

よく接客マニュアルがある店がありますが、それは一つのルールで、重要なのはその意味。心をどうお客様に伝えるのか。

彼女の返した一言で食事の満足と心の満足を感じたひと時でした。きっとまた、私はその店に行くでしょう。

第１６回＜サービスの眼と芽＞　２００６年　1月1日

「物事を問題なくスムーズに運ぶためにはその前の仕掛けが大切」昔読んだ本に書いてありました。

誰でもトラブルは避けたいもので、これは不思議で「何か起きないといいけれど・・・。」と不安になっているときに限ってまたトラブルが発生する。

後で考えてみるとトラブルの原因らしきことは見つかる。

その原因はほとんどが問題意識の欠如。

人間関係のトラブルの場合は相手がその信号を出している時が多く、それを感じこちらから手を差し伸べることができたかどうかでトラブルを防ぐことができる確率は高いと思います。

誤解を生じそうな時はお互いが納得できる確かなもの（書類など）を残すようにして、事前のルール作りをすることは大切です。

言葉では捕らえ方によりかなり違いがあるもので、約束事は形にした方が良いですね。

ただし、形にすることで人間関係を悪くしそうな場合は自分と相手以外の誰かでそのことに関連している人（第三者）をいれて話をする時に同席させるのも一つの方法です。

日ごろから声を聞いたり顔を見たりしてお互い話しやすい環境にしておくことが本当に大切だと思います。
それと相手に自分の考えていることを伝えたい時、理解して欲しいときはまず相手の考えをよく理解することが何よりも近道で、結果として大きなトラブルは防げるでしょう。

第１７回＜サービスの眼と芽＞　２００６年　2月1日

先日スキー場のホテルで、一生懸命ホテルの玄関先の雪かきをしている従業員の人がいた。手袋もせず、真っ赤な冷えきったその手を見て私は近寄り声をかけた。

「お仕事とはいえ大変ですね。毎日なさっているのですか？」

「はい。毎日３回以上は雪かきをしています。お客様が滑って怪我をされないように。せっかく楽しみにいらして頂いていますから。」とその人は言った。

私達が普段何の気なしに利用している遊戯施設やホテルなどの宿泊施設では、毎日毎日こうしてそこで働いている人の努力で安全や快適さを約束されている。ある旅館ではお客様が脱いだ草履をまた履く時にどの位置が一番履きやすいかまで気にする。

ホテルの建築偽装事件でその社長が言っていた。「このくらいのことはと思っていた。６０キロ制限の道を６７キロ出して捕まったようだ。」

あまりにも無責任で心のない言葉。

そこで働いている従業員の人は皆お客様の安全と快適さを細かなことまで気にかけていることでしょう。それを根底からひっくり返すその言葉。

小さな心遣いと努力を続けることこそ、大変で大切なこと。

そしてそんな人達を守ってあげるのは社長の仕事なのだと、あらためて心に刻みました。

第１８回＜サービスの眼と芽＞　２００６年　3月1日

「こんな小娘が介添えを？」私がデビューして間もない頃、花嫁のお父さまに挨拶に行った際、言われた言葉です。

私は、第一印象でお父様に不安を与えてしまいました。このことがきっかけとなり、アテンダーとして目標をたてました。「心から祝福する、そして出席者全員が式に夢中になれる環境作り！」

目標達成の為に私がしたことは、
1．会話…まずは文献で勉強し、一番速効性があったのは、経験豊富な先輩方がさまざまなシチュエーションで話していたトーク術を真似し、自分にあった言い方を研究しました。
2．知識…お母さまの着物が着崩れた時、着物に関して無知だった私は美粧の方がくるのを待つだけでした。なんとかしてあげたいという思いから、着物のをきながらアルバイトをし、着方と着ている人の気持ちを知りました。同様、ブーケに関しても同じで平日花屋でアルバイトをし、お花の知識をつけました。
3.期待以上…私は常に期待以上を心がけていました。頼まれ事は特にチャンス！　一緒に仕事をしたキャプテンにはその都度、「今日の私の動きで改善点を教えてください」と毎度アドバイスを頂き、次に生かしました。

この三点に関しては、日々勉強でした。 しかし、してはならない最大のミスをした日があります。心臓がとまるかと思うほど、ショックが大きかったです。先輩から「ミスをミスと見せないか、それも大切なことよ。」とおそわりました。私の為に、関係者に頭をさげ守ってくれた、そのありがたさ、私は一生忘れません。 そして厳しいプロの目で、私を怒ってくれるスタッフ、その言葉をきちんと受けとめ一つ一つクリアしていくことが大切なんだと学びました。

プレッシャーに押しつぶされるのではなく、「新郎新婦様を安心させる！」その思いだけは誰にも負けていないという気持ちを誇りとし自信に変えました。

私の宝物は、ハネムーン先から届いたお客さまからのお礼状です。そしてもう一つ、先輩方から頂いたアドバイス帳です。四月から内定先の会社で困難にぶちあたった時、私を必ず助けてくれる言葉の数々を、頂きました。アテンダーとして、働いて本当に幸せでした。ありがとうございました。

今回は当社で登録して仕事をしていた方の手記を紹介しました。笑顔のステキな明るくて健康的な学生さん。

当社に登録したのは３年前の１６年２月。今年の３月に卒業して、４月から就職が決定しました。

努力家の秋葉さんだから就職してもきっとポジティブに頑張れると思います。 秋葉さんにとって、この３年間の経験や人材がこの先のチャンスになり可能性につながることと、仕事でつらい時に経験が強さや余裕になり乗り切れること、そして今の魅力にプラスしてもっと素敵になられることを楽しみししています。 「秋葉さん、３年間ありがとう。私たちはこれからも陰ながらあなたを応援しています。」

秋葉さんのお手製のブーケ（フラワーアレンジメント）

第１９回＜サービスの眼と芽＞　２００６年　４月１日

空港の待合場でいすにすわっていると、カメラを持った７歳ぐらいの女の子私のとなりに座った。 女の子は写真を撮りたいらしくカメラをいじりだした。

「写真撮ってるの？」私が女の子に声をかけた。

「・・・・・・・・・」反応なし。

「何撮ってるの？」また話しかけた。

「・・・・・・・・・」反応なし。

そう、知らない人から声をかけられたら口をきいてはいけない。危ないから。寂しいけれど、大切な子供を守るため当然のこと。最近は物騒で小さな子供がたくさん犠牲になっている。

昔のように子供に声をかけたとき可愛い笑顔で答えてくれる安全な世の中に戻すのが、私たち大人のこれからの課題。そうすれば、いい大人に「あいさつをしなさい」なんて注意から仕事を教えることもなくなるかも。

一日のスタート、笑顔で挨拶する気持ち良さをもっと知ってもらいたい。

第２０回＜サービスの眼と芽＞　２００６年　5月1日

２００７年になると次々に新しいホテルがオープンする。
去年からはホテルのリニューアルが盛んで、新しいホテルには負けないと言わんばかりにステキになってきている。

これからどんどん東京が・・・日本が変わってくる。

ホテルがたくさん建つということは外国から注目されていること。

日本に外国人がたくさん旅行に来ること。

そうなると、外国語を話すスタッフもたくさん必要になってくる。外国語を話す・・・・外国人のスタッフ。

今、日本では外国人の雇用はとっても厳しく、そんな簡単には働けない。でもこうなってくると外国語を話す日本人スタッフを募集するより外国人を募集する方が手っ取り早い。

きっとこれからたくさんの外国人が日本のホテルで働くようになるでしょう。その中で大切なのは日本人と外国人のスタッフでのコミュニケーション。考え方、文化の違いでうまく伝わらないことは少なくないはず。当社でも昔、ワーキングホリデーのビザを持つ外国人を紹介したことがある。お互い悪気はないものの、ちょっとした誤解が重なり、喧嘩やもめごとになることも多かった。

例えば「日本人はあいさつをしてくれない」と外国人から言われ、その日本人に「どうしてあいさつをしないの？」と聞くと、「ハローなんて恥ずかしくて言えない」と答えた。その外国人にその理由を説明すると、「？？？？」また「どうして？」と返ってきた。こんなことから始まり、まだまだいろいろ誤解は重なってくる。

言葉がわかる、文化も同じ日本人同士でも、誤解やトラブルはあるので無理もない話です。
ただ、私なりに感じたこととして、「日本人がいやなことは外国人もいやなこと」自分がいやなことは他人にもしないのは外国人に限ったことではないですよね。
大切なのは相手を知ろう、わかろうとする前向きな気持ちと笑顔。
簡単なようで難しいことだけど、これからもっと必要になる。

第２１回＜サービスの眼と芽＞　２００６年　６月１日

６月から「クールビズ」で半そでノーネクタイのサラリーマンが増えてくる。

私の会社でも社員が「待ってました！」と言わんばかりに涼しそうな姿に。

女性の場合はスーツの下に着る"インナー"を調整できるが、男性の場合は常にネクタイ着用で暑いときには熱がこもってしまう。体に良いはずがない。

「クールビズ」と言っても営業でお得意先に伺う時にはネクタイ着用。

日本もハワイのように夏用の正装服を考える時が来ると良いのに…。

第２２回＜サービスの眼と芽＞　２００６年　7月1日

一口に「モチベーション」を高めると言っても、そう簡単に高められるわけではない。私自身も毎日如何にモチベーションを高めておく、維持していくかが勝負。私が自ら意識しなくては社員もついて来れないと思うし、私が発する言葉も行動も薄くなってします気がするからです。

社員に対しては、この小さな会社で何をしてあげたら良いのか何ができるのかを考えている。

不景気といわれる中、頑張って海外の社員旅行を行ったり、売り上げが上がった年にもう一回ボーナス（賞与）を出したり、1 年に一回リフレッシュ休暇で 1 ヶ月休みにしたり、先日はいつもより一ヶ月前にボーナスを出す「サプライズボーナス」を実行した。

いつでもできるとは限らないが、社員と約束した雇用条件の他に「今年は何をしよう」と考えるのも楽しみになってきた。喜ぶ社員の顔が私のモチベーションを上げてくれる。

各企業が CS（顧客満足度）に注目する中、私はあえて ES（従業員満足度）に臨みたい。それが何よりも会社を元気にすることだと信じている。。

第２３回＜サービスの眼と芽＞　２００６年　8月1日

今年も暑い夏が来ました。

最近、暑すぎて外に出たくなくなるのは私だけではないような気がします。

先日、軽井沢へ行き外で昼食を食べていたら気持ちの良い夏の風が吹いた。

その時思ったことは、少し前の夏は、暑いけれど爽やかで冷房よりも扇風機の方が心地良い季節でした。温暖化により、このまま季節を楽しむことができなくなるのは寂しいですね。

当社が紹介しているホテルの中に、お客様が少しでも自然と触れられるようにホテルマンが自ら自然を楽しみご案内できるようにこころがけているところがあります。

自分で撮った写真をお客様のテーブルに置いて、お客様が興味を持たれたタイミングを計りそれとなく声をかける。

お客様にその土地のおいしい料理をサービスすること、そしてやさしい風、自然のすばらしさもお伝えすることができたらいいですね。

ステキな思い出を持ち帰られたお客様は、必ずまたいらして頂けます。

なぜならその時の感動をもう一度味わいたいからです。

そして、また大切な思い出を重ねていくのでしょう。

あなたもその思い出の中にいます。

第２４回＜サービスの眼と芽＞　２００６年　9月1日

夏も終わり、ふと夏の思い出を振り返る。

思い出の中には大切なわが子の元気いっぱいの笑顔。

その子が大きくなって、写真やビデオを見た時に、自分や兄弟はよく写っているのに両親があまり写っていないのに気づくはずです。

そう、それはあたりまえで、被写体は子供で、撮影は常に親だからでしょうね。

大人になって思うことは、自分に接している時の親の写真を見たいと思うのです。

子供だった自分に注がれる親の愛情を見て感じ、大人になった今、それをどう返していくか、親だけではなく、自分の子供への接し方や他人への思いやり。

そこで、考えたのが「ホテルでアットホームビデオ」。

ホテル滞在のお客様に限り、その家族専属でカメラマンが付き家族の自然な様子を撮る。

ホテル敷地内であればどこでも撮影できるようにして、いろいろなシーンを撮る。

撮られている家族は皆の前で恥ずかしいやら嬉しいやら、芸能人のよう。
良い思い出になると思います。

その様子を見て、「うちの家族も撮って欲しい」と思い、ホテルとしても利用客が増えるのでは。

もしかしたらもう行っているホテルもあるかもしれませんが、試してみては如何ですか？

第２５回＜サービスの眼と芽＞　２００６年１０月１日

紅葉のシーズンが来ました。

今年の夏も暑かったのでこれで気温が極端に下がれば良い紅葉が見れるのですが。

さて、月日の経つのは早いもので今年もあと３ヶ月で終わりです。

「いや、まだ３ヶ月ある」と頑張ることも大切。

「終わり良ければすべて良し」なんて言いますからまだ十分、間に合いますよ。

私はこの残り３ヶ月を来年へとつなぐ大切な時間にしたいと思います。

この仕事を通して、今までたくさんの人と出会い、大切なことを学びました。

そしてこれからも学んでいくでしょう。

常に感謝の気持ちを忘れず、これからもたくましく生き抜きたいと思います。

今まで出会った人、これから出会う人、これからもよろしくお願いします。

何か今回はちょっとメッセージのようになってしまいましたが、秋なので感傷的になっているせいか、許して下さい。

第２６回＜サービスの眼と芽＞　２００６年１１月１日

あるコンビニに入ると、そこでは大きな声で「いらっしゃいませ！」「ありがとうございました！」「また、お越し下さい！」。

きっと本部からの指示でしょう。

せっかく元気よくあいさつしているのに、ちょっと残念に思うこと。

それは、あいさつをしたとき笑顔がないのです。お客様の顔も見ない時もあります。

「忙しいから、せめてあいさつだけでも」ということでしょうか。

でも、よく考えて下さい。赤ちゃんの顔を見て自然に笑顔が出るのはもちろん赤ちゃんがあいさつをしたからではなく、笑顔でこちらを見るからです。

あいさつは自分を受け入れてもらう初めのシグナル。

相手があいさつをしないとか文句を言う前に、自分から気持ち良くあいさつをしてみて下さい。その時、笑顔を忘れずに。

きっと、自分自身が一番気持ち良いですよ。

第２７回＜サービスの眼と芽＞　２００６年１２月１日

よく会社に出入りしている宅配業者の青年が、道で挨拶をしてきた。

さわやかな笑顔と明るい声で「おはようございます！」

彼が内の会社に出入りしてから７年ぐらいになる。

当時は確か大学生だったはず。まだあどけない顔で下を向いて恥ずかしそうに挨拶していた。半年経っても変わらず、私は「彼この仕事向いていないかも」と思ったぐらいに暗かった。そんな彼が７年続けて、今では立派にその道のプロの顔で挨拶している。

考えてみれば、ほとんどの人は今している自分の仕事が向いているなんて思わないで、ただひたすら仕事をしているのかもしれない。そして、続けていくうちにその仕事に自分を合わせていく。気がついたら何年、何十年。

「この仕事が自分に向いているか」を考えるより、「自分はその仕事とどう向き合うか」を考え行動し、継続することの方がシンプルで大切なことかもしれない。

その青年は会社のイメージをステキにしている。

第２８回＜サービスの眼と芽＞　２００７年　1月1日

先日、当社の登録者と話をしているときに質問しました。

「どうして、たくさんの会社の中で当社に登録したの？」

答えは「はじめに電話をしたときの対応が良かったからです。親切でしたし、明るい感じがしました。」第一印象は大切です。

そして、その後も仕事の相談などをしたときに親身になってくれた担当者や職場の雰囲気がいいことなどで登録してから３年過ぎたと言っていました。

あらためてこの仕事で一番大切なことを感じました。

労働条件は大切ですが、それよりもっと大切なのはそこで頑張れる環境。

これから大きく変わっていく企業はきっと職場の環境も変わるはずです。

その環境をどれだけ心地よくすることができるかが２００７年の当社の目標になりました。
もちろん、変わらない誠意も忘れずに。

スタッフ一同チームワークで「順信」らしく、頑張ります！

第２９回＜サービスの眼と芽＞　２００７年　2月1日

友人の紹介で先日温泉旅館に泊まった。

旅館の入り口から老舗の余裕を感じる門構え。

中へ入ると数人の従業員とスーツ姿の若い男性がお出迎え。

荷物を持ってもらい、くつを脱ぎ、そこからは帰るまで一度も靴を履くことはなかった。

靴もスリッパも履かないこと、素足や靴下だけで自由にどこでも行ける開放感は以前都内の日帰り温泉でも味わったことがある。

床はすべて畳。

本当に気持ちが良い。

もちろんすべて清潔できれいにしているのは絶対の条件だが。

足元の気持ち良さとほぼ同時に視界に素晴らしい山並みが一枚の巨大な絵画のように飛び込んでくる。

すべて計算された美しさと開放感のコラボレーションが素晴らしい。

チェックインの手続きはカフェでウェルカムドリンクを飲みゆっくりしながらできる。

その時出されたハーブティーと静かに流れるボサノバが気持ちを落ち着かせる。

手続きが終わり自分の部屋へ。

部屋のドアは大きめの引き戸で鍵は取っ手の下にある。

今流行りのカード式の鍵ではなく、どこか懐かしい鍵。

そこで、ちょっと気がついた。

「何でこんなに下の方に鍵が付いているんだろう。屈まないと鍵がかけられない。こんなにステキになっていてこんなところが不便なんて。」

そう私が言うと友人が答えた。

「車椅子の人には丁度良い位置だから、きっとその為だよ」

なるほど…。

帰りに旅館のフロント近くにある館内用の車椅子を発見した時に確信した。

広めの廊下とバリアフリー、そして低い位置のドアの鍵。

あらためて、その旅館のお客様を迎える心の暖かさを知った。

第３０回＜サービスの眼と芽＞　２００７年　3月1日

以前に「お一人さま」の話をしましたが、最近益々「お一人さま」スペースを見ます。
一人のお客様をお店に入りやすくすること、そして店内居心地良く過ごせること、
それぞれの店が工夫を凝らしてお客様を迎えます。

喫茶店、

カフェなどはどちらかというと昔から一人でも入りやすいと思いますが、
より居心地が良いようにイスをすわり心地良くしたり、
テーブルを少し広くしたり、
一人用ブースを作ったり、様々です。
逆に大きなテーブルに余裕ある間隔でイスを並べ、
図書館の様なスペースもなかなか良いものです。
私は女性なのでその視点で考えると、
らーめん屋さんももっと一人女性が入りやすいと良いですね。

けっこう「ラーメンは大お好きだけど一人じゃ入りにくい」という女性は少なくないような気がします。

食にたくさんのお金を使う女性を見逃すのはもったいないですね。

工夫をしている店もあるとは思いますが、
これからはどんどん一人での利用も増えてくるのでそこにターゲットを絞るのもおもしろいかもしれません。

第３１回＜サービスの眼と芽＞　２００７年　４月１日

人によって価値観は違う。これはあたりまえだが、サービスの世界ではこのことが常に難しい課題になる。

そのことは経験よりも想像力を必要とすることの方が多いかもしれない。 たとえば、男子学生がサービスマンで子供を連れた女性にサービスをする場合、男子学生はもちろん女性でないし、子供もいない。そこで、想像する。子供を連れた女性がその時、どのようなサービスを求めるかを。そして、その想像が現実に的を得たものであればその女性は満足する。なんか難しい書き方になってしまったが、何が言いたいかと言うと、ほとんどの場合はお客様の立場を経験することではなく、想像することから始まるということ。

できれば、少しでも経験した方が良いが、それが不可能な場合はできるだけたくさんのデータを手に入れる。そう、お客様の話を聞くこと。そう考えるとクレームも大切なデータ。手にいれたデータを次の想像に、そしてサービスの向上に役立てることを考えたい。

第３２回＜サービスの眼と芽＞　２００７年　5月1日

当社では登録者のメールすべて、全員のスタッフが閲覧できるようになっています。

どういうことかというと、登録者が担当スタッフへ仕事などの依頼をメールでした場合他のスタッフも確認できるので、もし担当スタッフがいなくても他のスタッフで対応できるようになっているということです。また、登録者と担当スタッフの仕事のやり取りが確認できるので進行状況もわかりやすい。このことを実行してまず変わったことは、スタッフ同士での会話が増えたこと。メールだけではわかりにくいことを確認しあう為で、情報を共有することでのコミニュケーションが深まるからです。 会話が増えるということはとても良いことですが、ここでひとつ注意しなければならないこと。それは、決してお互いモチベーションを下げる会話をしないこと。 情報以外に感情を加えて話すことも多い。

会話をしている同士はもちろんのことそれを聞いている周りの人のモチベーションも下げてしまい、マイナス効果を生んでしまいます。そういう人はそのことに気づいていない場合が多く、気が付いたら自分を追い込む仕事のやり方を自ら選んでしまう。そして誰も幸せにすることはできないし、自分も幸せになりません。

会話を大切に次の仕事へのエネルギーにして下さい。

第３３回＜サービスの眼と芽＞　２００７年　6月1日

エステティックサロン（エステ）でのサービスは対外個室接客になります。
お客様１名に対して１名のエステシャン（技術者）時には２名でサービスする場合もあります。

個室の中でお客様と１対１になる職種はエステだけではありませんが、どの職種にしてもとても神経を使う仕事です。なぜなら、接客者からはそのお客様一人でそのお客様だけを見れば良いから一見楽にも見えますが、お客様から見て接客者が１名だと気持ちはすべてその接客者に向けられます。ですから責任の重さを感じると決して楽な接客ではないのです。

美顔のエステはリラックスしてお客様が寝てしまうのも技術の内ですが、痩身のエステはお客様が寝てしまうのは効果がなく、会話などで寝させないようにしなければならないようです。

そこで大変なのはその会話。エステシャンの年齢はだいたい２０代～３０代、お客様の年齢はエステにもよると思いますが３０代～６０代。自分のお母さん以上の方と１時間以上お話するのにだいたいの人は会話の内容に悩まれるでしょう。
接客の基本は聞き上手。相手が気持ちよく話せるように、そして話すことによりストレスを解消できるように心がけること。

まずは話始めが肝心。だいたいのエステシャンは「如何ですか？」と自分への評価から始まり、お客様の気持ちがリラックスしはじめたら天気や季節、食事などの話題などであたりさわりのない会話をする。そしてお客様の好きな話題を知ることができたら、その話を膨らましていく。そこで注意しなければならないのが、知識を豊富に持つことは大切ですがそれをひけらかすようにならないこと。本人は一生懸命話していても今度はお客様が聞き役になってしまう。そうすると、リラックスどころかエステシャンに気を使うようになり結果疲れてしまう。

エステだけではなく、タクシーなどもそうですね。いつのまにか自分の身の上話をするドライバーも少なくありません。

会話を必要とするサービスの大切なことは、あくまでも聞き上手になること。そして心が

けて欲しいことは、会話が終わった後、お客様が幸せな笑顔になられるような時間にすること。

それはきっとあなたの笑顔になるはずです。

第３４回＜サービスの眼と芽＞　２００７年　7月１日

最近温暖化で気温は３０度を軽く超える日が多く、日中歩いているとクラクラきます。

まだ夏前なのにデパートでは夏物のセールが始まり、ブランド店では秋冬物が売っています。

なんとも、季節感という言葉は何処に行ったのでしょう。

それでも東京から少し離れると、まだ日本の夏が残っています。

日中は暑くても、夜になると涼しく、窓を開けると冷たい風が気持ち良い。

これなら寝苦しいと思うことなく眠れそうです。

食べ物も一年中どこでもいつでもなんでも食べられる時代。

「旬」という言葉も忘れてしまいそうな日々の中、あえて「旬」を提供できるサービスがこれからは求められるかもしれません。

心地よい風、虫の鳴き声、「旬」の味。

そして、何よりそこに暖かい笑顔があれば人はまたそこに戻るでしょう。

第３５回＜サービスの眼と芽＞　２００７年　８月１日

長い梅雨の後の暑さは何処か懐かしい気がします。

最近は梅雨もわかり難く、どこから夏なのかもわからないので少しホッとしました。

でも農業など長雨で困っている人も少なくはないので、こんなのんびりしたこと言っていられませんね。

あるお店で「雨の日チケット」という特別割引券を配っているところがあります。

「この雨の中来て頂いてありがとうございます。」という感謝の気持ちを感じます。

本当のところ雨の日は客足が遠のくので割引券で少しでもお客様に来て欲しいのでしょう。

でもどうであれ、お互いの為に良ければ悪くないアイデアです。

これからは割引合戦でお客様を確保しようと必死になっている企業と、富裕層相手の高級志向企業とに分かれてその幅もどんどん離れていくでしょう。

どちらとも言えない企業はどうするのか？

私なりに考えたのが「利用しやすさ」を追及すれば良いと思います。

コンビニエンスストアは定価です。

たまに安い時はありますが普段の商品は定価です。

商品レベルもとても庶民的で普通です。

でもつい寄ってしまう。

身近な商品のせいもありますが、それも含めて「利用しやすい」からでしょう。

そこには、もちろん一番大切な「安心」が最優先でなければなりません。

そしてそのことを大切に思っている企業がきっと、最高級でなくても、超激安でなくても、お客様が利用されることと思います。

使いやすい、利用しやすい、は習慣になりますから、時には高級なものや激安なものに心を動かされても気が付いたらコンビニエンスストアに寄ってしまうのは不思議なものです。

第３６回＜サービスの眼と芽＞　２００７年　９月１日

今年の夏は本当に暑く、夜中に何度も起きる日々が続きました。

９月になってもなかなかこの暑さは落ち着く気配もなく、もしかしたら１０月まで半そでで
でいるのではないかと思うくらいです。

その暑い夏に思ったことは、暑くても「外が気持ち良い人」が増えている。

どういうことかと言うと、カフェなど外のテーブルは意外にもけっこう満席なのです。

「この暑い中どうして外にいるのだろう？」と本当、不思議に思います。

先日テレビのある番組で外国のビジネス街の中心で道ひとつ潰してテーブルとイスを置き、
両脇のレストランから料理を運ばせて、とても開放的な雰囲気になっている人々を見て、
外国の影響なのかもと思いました。

確かに外のテーブルでくつろぐ外国の人を多く見かけるので、これから日本もどんどん外
でくつろぐ店も増えるのでしょうか。

これからの時期冬前までは外が気持ちの良い季節ですが、温暖化と言われ、人の体温を軽
く越す気温の中ではちょっと心配です。

ともあれ、「外が気持ち良い」と思える季節、そう思える気持ちの「ゆとり」は大切ですね。

第３７回＜サービスの眼と芽＞　２００７年１０月１日

先月、結婚式がありました。

新郎新婦共に当社の登録者で、某ホテルで働いている人です。

１５０名以上の大きな披露宴で、お客様はほとんどがそのホテルの社員、スタッフ、関係者のとてもアットホームな感じで始まりました。

普段、新郎新婦もこのホテルで結婚式の仕事をしているので当然何もかもわかっているのですが、今回は披露宴のプロデュースを二人には内緒で周りのスタッフで行ったようです。

サプライズで感動を二人に与えたかったのでしょう。

披露宴は約５時間。盛りだくさんの結婚式でした。

その中で、スタッフ３０人くらいでダンスを踊り、お客様はもちろん、働いているスタッフまでもが楽しそうに見ていました。

その様子を見て、ホテルの支配人は「良いスタッフです。ありがとう」と嬉しそうにおっしゃっていました。

とてもありがたく、私もその言葉で幸せになりました。

披露宴も終わりにせまるころ、新郎新婦へのビデオが写されました。

それは披露宴の当日までのスタッフの動きをドキュメンタル風に作っているもので、最後は新郎の自宅まで行き、その日出席できないおばあさまのメッセージで終わる、ステキなビデオでした。

「良い思い出が残るなぁ」と素直に感動しました。

そして、今回の結婚式で一番感動したのは、忙しい中仕事の合間にホテルの人がみんな一体となって、二人の為にダンスの練習やビデオ作りをしている時の「良い結婚式にしたい。

感動を与えたい。良い思い出にしたい。」という気持ちです。

その思いは、これからもホテルを利用されるお客様のホスピタリティーへとつながるでしょう。

きっとスタッフは現場で育っていくのでしょう。

第３８回＜サービスの眼と芽＞　２００７年１１月１日

今年の夏も暑かった～！なんて言っていたと思ったら、もう冬がやってくる。 そしてウィンタースポーツの季節。

私がスキーを始めた頃はまだスノーボードをやる人は珍しく、９９％スキーヤーでした。あの頃はステキなウェアーを着て、髪を伸ばし、カッコヨクをそしてかわいくしてゲレンデでの出会いを期待した人も多いのでは…。

そんな時代も過ぎ、今は６０％以上がスノーボーダー。ウェアーのデザインも変わり気安さ重視のタップリしたそしてそんな感じがカッコイイ。 時代が変わっても変わらないのはゲレンデでの出会い。

この仕事をしていていつも思うのは、こうして冬の時期が来て毎年スキー場へと仕事の紹介をする中、そこでその人にとって良い出会いがあって欲しいと思うのです。恋愛に限らず、友達を増やしたり、自分の将来のきっかけを見つけてくれたらそれこそ、紹介させていただいた意味があるような気がします。

その時間、そこで過ごした時をいつか大切に思える日が来ることを信じて、何かを持って帰って欲しいな。

第３９回＜サービスの眼と芽＞　２００７年１２月１日

ある銀行の出入り口で、いつも「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」と挨拶をする男性がある日、「明日もお待ちしております」と言いました。

その言葉に一瞬「風」を感じました。懐かしいような、それでいて新鮮な…。 自然に「また、来ます」と思わせる言葉、そして「明日は来ないかもしれないけれど近いうちに」という気持ちも加わります。

言葉とは不思議なもので、ちょっとした言葉がその日、その人をどんなに幸せな気分にしてくれるか。もちろん逆もあります。心に傷をつけてしまうような言葉はできれば口に出したくありませんし、聞きたくもないでしょう。

接客の基本は笑顔と言葉。目と口。そして大事なのは「心から」。 今年ももう一ヶ月で終わります。来年一年も皆さんにとって素敵な年でありますことを心からお祈り申し上げます。

一年間ありがとうございました。来年も頑張ります！！

第４０回＜サービスの眼と芽＞　２００８年　1月1日

新年あけましておめでとうございます！

年の初めはいつも「今年こそは！」と心して何かを始めたり止めたりと決心をする人は多いと思います。私自身も毎年決心して挫折しての繰り返しで数十年経ってしまいました。成功した人の話だと「いつから」と決めて成功することはなく、すべて「今から」にすることが成功する秘訣だそうです。

昨年の一年を代表とする一字は「偽」。

今年はその字の中にある「為」という一年にしたいものです。

皆さんが「誰かの為」「何かの為」そして自分の為に前向きな気持ちで過ごせる一年であることを心から祈っています。

第４１回＜サービスの眼と芽＞　２００８年　2月1日

地球温暖化について、皆さんは普段の生活でどのくらい意識していますか？ 質問している私は、どうでしょうか？家で飲む水をペットボトルからウォーターサーバーにしたことぐらいでしょうか。

リサイクルにもお金がかかるようで、ゴミの処理方法も二つに分かれるようです。

そう言えば最近自転車の人も多く、宅急便も自転車でリヤカーみたいな箱を繋げて運んでいます。昭和の日本みたい。

「温暖化」ということを逆に利用はできないものかと考えた時、これから建てるビルはすべて屋上に熱をエネルギーに変えるソーラパネルをつけたらどうかと思うのですが、私が考える程度のことはもうどなたか偉い人が考えているのでしょうね。これからはサービスも「エコ」地球に優しい、人に優しい。

あなたなら何をしますか？

第４２回＜サービスの眼と芽＞　２００８年　3月1日

春が来ました！まだちょっと寒いですが…。今年は少し身体を動かそうと思い、3 年ぶりにスキーをしました。今年は雪が早くからあって、スキー場でも賑わっていましたが、雪の量はそんなに多くないと関係者の方は言っていました。でも、雪質は良かったですし、十分滑れますし、久しぶりのスキーは最高でした！

そう言えば先月 2 月 17 日は東京マラソン。昨年から 2 年目でマラソンが苦手な私は走ることではなく、ランナーの応援を楽しみに今年で二年目ですが、朝早く起きて都庁前に行ってきました。目の前で見る 3 万人を超えるのランナーの数はすごい迫力で、スタート前の緊張も伝わりエネルギーをもらえます！マラソンが苦手なあなたも是非応援に出かけて下さい。そしてランナーのエネルギーを感じ、充電して下さい！元気になりますよ！あと、東京マラソンは普段自分の生活している地域で開催するので、とっても身近で楽しいのです。そしてどんな日よりもこの日は東京が大好きで誇れる都市であることを感じられます。スタートした後３０分であの都庁前の道にあるごみが 1 万 2 千人を超えるボランティアや開催関係者の皆さんの力であっという間に通常に戻ってしまう様子を見ていると、人間が「したい！」から「できる！」と思った時のエネルギーは素晴らしいと思いました。その逆に「したくない」から「できない」と思うマイナス感情は持ちたくないですね。そう！春の太陽に向かって草花も元気に芽を出し花を咲かせるように、いつも元気に上を向いて！！ 春は来ています！！

第４３回＜サービスの眼と芽＞　２００８年　４月１日

このコラムも四回目の春を迎えました。

毎回悩みながら何とか書き上げるこのコラムは私にとって長いマラソンのようなものです。
マラソンのランナーが走っていて辛いとき、何で頑張れるのかと聞かれたら、その答えは「沿道で応援している声に励まされて」。そう、私も「コラム読んでいます」「楽しみにしています」という声に励まされて書いています。
仕事も何十年という長い月日を一秒一秒刻みながら続けるマラソン。
自分の為に、家族や大切な人の為に、気力と体力と工夫で乗り切って続けていく。

私も「継続は力なり」という言葉を信じ、こつこつと続けていくことが、少しずつ力になり花になりそしていつかは根になることを思い、この仕事を続けていくでしょう。大切な人に見守られ、声をかけられ、手を借りながら。
長い冬はもう終わり、たくさんの花が咲きはじめました。
皆さんの春が季節のスタートとして、明るく強く健康な日々であることを心から祈っています！感謝の気持ちをこめて！！

第４４回＜サービスの眼と芽＞　２００８年　5月1日

毎年この時期になると、新入社員らしき人達の研修姿が目につきます。

今日もあるホテルの喫茶店で、「見習い」と書いてあるバッジを胸に付けた若い女性がかわいらしい笑顔で注文をとった。私ともう１名の２名で座っているテーブル。

相手の人がケーキを頼むと「かしこまりました」と言ってその場を離れる。また席に来た時は「ケーキはどちら様ですか？」と尋ねる。そしてテーブルの上に紙ナプキンとケーキフォークを置いた。しばらくして彼女はケーキを持ってきた。「ケーキの方は？」…。先にケーキフォークをセットしたのは「この人がケーキを頼みましたよ」というしるしでは？？？いえ、そんなことではなく先輩に言われた通りセットしただけ。たいした意味はない。

これが実は大きなことで、意味も考えないで行動する人と、何かを感じ疑問を持つことや意味を考えながら行動する人とではその後、大分変わって来る。そのことに早く気がついたら、きっと仕事が充実して楽しくなるはずです。

さあ！サービスの芽を育てて下さい。

第４５回＜サービスの眼と芽＞　２００８年　6月1日

緑が鮮やかなこの季節、春から夏へと気温の変化についていくのも大変です。 先月、５月７日にクラブ・パルロン箱根支部主催のチャリティーパーティーがザ・プリンスホテル箱根の神山コテージで開催された。

このパーティーは毎年１２月に行う施設の子供たちを招いたクリスマスパーティーの費用にする為に毎年この時期になると、箱根地区の有名一流ホテルの料理長が中心となり、行っている。今年で六回目になるらしい。
緑の芝生の上でおいしい料理が並び、生バンドでの演奏、途中でのオークションはホテルの一流ソムリエが選んだワインや沢山の地元の食材を始めとする上等な商品がたくさん用意されている。

会場の神山コテージも芦ノ湖の目の前で、高級感のある、素晴らしいところ。 実はこのパーティーを行う為に幾度も打合せをしてきたそうです。何十人もの料理長と一流のシェフが同じ時間を共にするのはそんな簡単なことではなく、仕事の打合せ以上に大変だったそうです。ましてやガーデンパーティはホテルから食材を運ぶのも一苦労でしょう。

何かを思いついたり考えたりすることはできても、それを行うことの大変さは、行って苦労した人でないとわかりません。でも、せめて、そんな苦労をねぎらい、感謝することを忘れないようにしたいと心から思う。

私は今回初めて参加したが、それはとても優雅で素敵な時間だった。
だれかのために集まった人々が逆に癒されてしまう…幸せな気持ち。
本当にありがとうございました。そして、おつかれさまでした。
来年は皆さんも是非！参加されては如何ですか？

第４６回＜サービスの眼と芽＞　２００８年　7月1日

今年も暑い夏が容赦なしにやってきます。 毎年のことですが、当社では避暑地で働くことをお勧めしていますが、それでも暑い海へ希望する人は少なくありません。でも…海以外で良い所があるんですよ。

避暑地と言ってもいろいろな場所がありますが、皆さんもご存知の「苗場プリンスホテル」は冬はスキー場で有名ですが、夏も営業しています。 夏は東京と比べて１０℃近く気温の差があるようで、有名塾の夏期講習にも適しているようです。涼しいですよ。 スキー場はどうするの？なんと、ゴルフ場になるのです。それだけではありません。

あの有名なドラゴンドラに乗ってハイキングを楽しむこともできます。 詳しくはプリンスホテルのホームページ（www.princehotels.co.jp/naeba）をご覧下さい。

その苗場プリンスホテルで先日ゴルフをしました。 その時に私の乗るカート車のフロントにそっと花を一輪さしてあるのです。 周りをみると女性のカートのみにあるようで、男性の乗るカートにはありませんでした。女性はこういうちょっとした心遣いに弱いのです。もちろん、その日の一日楽しいゴルフができたことは言うまでもありません。 そして、いつまでもその優しいサービス（心遣い）が私の心に残り、爽やかな気持ちにさせてくれました。

第４７回＜サービスの眼と芽＞　２００８年　8月1日

毎年こうして夏が来るたびに思うのは、温暖化が進み、日本の気温はどこまで上昇するのか、とても不安です。

こう気温が高くなると、子供たちは益々外へ出なくなり、屋内でゲームに熱中するのでしょうか。最近、口下手な人が増えていると何かの本に書いてありましたが、これ以上、人とのコミニュケーションをとらなくなることが増えると、生きにくくなるような気がします。人と触れ合うことで、言葉を交わしあうことで、心の痛みや喜びを感じ、それが人への優しさになり、そしてまた自分自身の充実にもつながると私は思うのですが…。この仕事をしてきて、今まで何十万人という人と出会い、触れ合うことができましたが、皆さん誰一人として同じ考えや希望の人はいませんでした。自分と同じ考えや価値観で他の人を思いこむのは非常に危険で、それはたとえ自分の肉親であっても違うと思った方がいいでしょう。

人と自分は違う。それを知るのには他の人と触れあうしかないのです。 そして、その違いに気づいた時、自分が人へどう接したら良いのか、どう生きたら良いのか、見えていくような気がします。

第４８回＜サービスの眼と芽＞　２００８年　9月1日

「年をとる」というと、とても寂しい感じがしますが、「年を重ねる」ことはけっこうおもしろい発見をします。

「そういえば昔同じようなことがあったな」なんて思うことが増えて、すでに経験していることで安心したりします。

ですから、何年、何十年先に生まれた親や兄弟そして先輩などの言うことは実際経験していることが多いので、予備知識としてちゃんと聞いたほうがこれから経験するのに安心だということですね。一番思うのは、母が今の私と同じぐらいの年齢だった時の言葉が「今！！」とても理解できるし実感します。もうちょっと、まじめに聞けば良かったと後悔することもあるのですが、その時は素直に思えないものです。

ですから、最近私より年上の方の健康や美容についての話はとても興味があり、参考にしています。

これから４０代を迎える方へ、「２～３日食べなければ痩せるのは３０代まで」です。

第４９回＜サービスの眼と芽＞　２００８年１０月１日

今年から車の後部座席にもシートベルト装着をしなければなりません。

もともと、これは交通事故の時に「シートベルトをしていれば大きなケガをしなくて済んだ、命が助かったのでは」ということから「大切な自分と自分が大切な人を守るためにとても必要なこと」だと思います。ですが、どうも「～しなければいけない」ということに抵抗を感じたりめんどうに思う人も少なくはないはずです。

このことで一番困っているのが、タクシーやバスの運転手さん。

最近では自動アナウンスでシートベルトの装着をお願いしたりしているタクシーも多くなりました。あれは良い方法だと思います。なかなか言いにくいお客様もいますし、アナウンスで流せば運転手さんとしてはとりあえずのことはしていますから、高速道路意外ではそのことでお客様がもし装着しなくても運転手さんの点数は今のところ減りません。

私も毎回タクシーに乗る時は装着しているのですが、一つ思うのがシートベルトを差し込むところがわかりにくく、なかなか装着できないことがあります。 前の席に座るとそんなことはないのに…そう、後ろの席には三人分のシートベルトがあり、それぞれの席のでないとはまらない。よくあることがわからないで隣の物にはめようとしてはまらないこと。「あれ？壊れてる」と思ったら一度疑ってみて下さい。でもそういうことはお客様の声として多いようで、それぞれに色のテープを貼り、わかりやすくしたり工夫が見られます。

私が思うには真ん中の席のシートベルトは使わないことが多いので、一番間違えやすい真ん中だけ、はめておいたら良いのでは…と思います。いけないのかな？でもそうすれば自然と残ったところにはめるでしょ。そこを見なくてもはめられる。

とにかく大切なのは習慣にすることです。
いつか、当たり前のようにできるようになるまで意識的に守りましょう。「大切な自分と、自分の大切な人を、守るためにとても必要なこと」

第５０回＜サービスの眼と芽＞　２００８年１１月１日

去年よりさらに今年は暖かい気がします。

でも、コート好きの私は早速コートを買ってしまいました。

街中を歩いていると、もうクリスマスツリーが店頭に並び、その横で半そでの Ｔ シャツを着た若いカップルがいると、なんか季節感がないというか不思議な感じがします。気候も経済もまったく読めない時代になり、石橋をたたいて渡る性格の私もたたきすぎて割ってしまうのではないかと心配です。

しかし、それでも人を信じることは忘れたくないし、感謝して生きたい。

ほんの小さな季節の変わり目を感じ、情緒を大切にしたいものです。

先日、あるホテルのロビーでソファーに座ると、目の前に「栗」が置いてありました。

よく見るとロビーのすべてのテーブルにあります。

そこには「小さな秋」がありました。

そして、そのことを大切に思う人がそのホテルにいることを嬉しく思いました。

第５１回＜サービスの眼と芽＞　２００８年１２月１日

今年も残すところあと１ヶ月。皆さんは今年一年如何でしたか？ 私としては、怪我もなく病気もなく、ありがたい一年でした。

世の中、「景気が悪いですね」というあいさつから始まる日々。決して景気が良いとは言えないのですが、あまり口に出しすぎると、どんどん暗くなりそうで心配です。ですから「元気でがんばります！！」と言っているほうが未来が明るい感じで私は安心するのですが、単純ですかね。

さて、来年は何を目標としましょうか。どんなに小さい目標でも、継続すると大きな達成感になる。こつこつ…こつこつでもいいじゃないですか。

貯金が苦手な人は沢山貯金することから始めようとするから難しいのです。 一日１０円でも１００円でも０円や借金よりは良いでしょ。

できることからはじめてみて下さい。みんな一緒です。
今年一年、ありがとうございました。

寒い日々、皆さんが健康で幸せであることを心から祈り、感謝の言葉とさせていただきます。

来年もよろしくお願い申し上げます！！

第５２回＜サービスの眼と芽＞　２００９年　1月1日

エネルギーをもらうのは若い人だけでない。 その人は７８歳。個人タクシーの運転手をしている。 昨年の１２月のことだった。

タクシーに乗り、行き先を告げると今年（昨年）の景気の話をしてきた。 「景気が悪くて皆さん大変だ。いろいろありますが、風邪もあまりひかず、こうして生きて元気で仕事があることがありがたい。」と元気な声で何度もうなずきながら言った。時代の流れを戦時中から見てきてこの言葉は深い。

その昭和をまるごと生きてきた大きな背中がとても頼もしく思えた。

新年、こうして生きていることと仕事がいただける感謝の気持ちで元気にスタートしたい。

本年も宜しくお願い申し上げます！

第５３回＜サービスの眼と芽＞　２００９年　2月1日

寒い冬も２月になると、梅の花も咲き、春への準備を始める。
百貨店などの洋服売り場は一足早く、もう春物を揃えている。

人の気持ちも春が来ることを待ち望んで、早くコートを脱ぎたがっている。
しかし、あえてこの時期にスキー場へ行かれることを勧めたい。

真っ白な景色の中に身を置くと、マイナスイオンの冷たい空気が身体を駆け巡り、それは気持ち良く、心の中までリセットされるようだ。

特集の写真は万座温泉のスキー場で撮った写真だが、その場にいるともちろん写真以上の感動は間違いない。ホテルへ戻った時の暖かい温泉の湯と食事は冷えた身体と心にとても優しい。

春になる前の冬を存分に味わってみてら如何ですか。

第５４回＜サービスの眼と芽＞　２００９年　3月1日

皆さんは当社が紹介しているホテルの仕事についてどのぐらいご存知ですか？
例えば、どのような能力（資格、スキルや知識、姿勢）が身につき、どのような専門性（プロフェショナル）があるのか？

ウェイターやウェイトレスはサービスの技能検定を受けられます。外国からのお客様も多いホテルですから、英語をはじめとする語学も身につくでしょうし、VIP のお客様もたくさんいらっしゃることから、敬語やマナーも身につきます。 女性は着物の着付けも覚えることができ、和食懐石のマナーもスマートにこなせます。イベントに興味がある人、ブライダルに興味のある人も宴会の仕事をすれば、それも体験できます。

また、いろいろな人とも知り合えます。学生、フリーター、主婦、自分と同じ環境の人だけでなく、自分が将来興味のある仕事をしている人（お笑い、ミュージシャン、俳優など）の副業でこの仕事を選んでいる人もたくさんいるので、とても有意義だと思います。お客様も政治家や芸能人など普段テレビで見ているような人を目の前で見られたり、お話ができたりもする。人脈を広げるにはもってこいの仕事です。

そんな人脈を生かし、スキルをものにできたら、将来起業することも夢ではないし、お金を貯めようとしたら、リゾートホテルでの住み込みで月２０万円ずつ貯金して年間２４０万。１０年頑張ったら、なんと！２４００万円ですよ！！ 頑張って家を買った人もたくさんいますし、レストランの運転資金にした人もいます。あなた次第で可能性はどんどん広がります。

暗い話だけではなく、広がる光の方へ一歩近寄っては如何ですか？
春はもうそこまで来ています！

第５５回＜サービスの眼と芽＞　２００９年　４月１日

「サービス」って何？

直訳すると「奉仕」ですが、尚更よくわからない。
先日入ったカフェ（喫茶店でお酒を出すところ）で、ランチを食べようとした時にメニューを見て、「スープも飲みたいし、サンドイッチも食べたい。でも両方食べるには量が多いな…。」と悩んでいる私に側にいたウェイトレスが「もしよろしければ、小さいサイズのスープとこちらのサンドイッチを組み合わせてお飲み物も付きますが、如何ですか？」とアドバイスしてきた。もちろん、私は喜んでその通りに注文した。

「そのぐらい誰にでもできる」と思った人。
実はそうでもないのです。
この言葉を出すためには

(1) メニューをすべて把握していること。
(2) お客様が悩んでいることを正しく理解すること。
(3) 的確なアドバイスができること。もちろん笑顔で。

以上がきちんとできないと、お客様は気持ちよく食事ができない。
パターンは職種によって違いますが、大切なのは「きちんと知ろうとすること」 お客様のこと、お店のこと、自分の仕事や立場。
「サービス」とは自分が思うことではなく、相手が感じること。
「思いやり」と似ています。

第５６回＜サービスの眼と芽＞　２００９年　5月1日

「粋なはからい」というのは実に日本らしい言葉で、海外にもそれに近い行動はあるかもしれませんが言葉では聞いたことがありません。

この言葉を聞くとちょっと大人を感じます。

あるすし屋でのこと。職人さんが女性にはシャリ（ご飯）を少なめに、男性には普通に握っているそうです。理由はカップルなど男女でみえたお客様を見ていて、女性が先におなか一杯になり男性が食べ終わるのを待っていることが多く、なんとか二人同時に食事を終わらせてあげられないかということからだそうです。

なかなか「粋なはからい」だと思いました。

そこには女性への心遣いを感じて、嬉しくなりました。
もちろんおいしく頂いて、幸せな気持ちで帰ることができたのは言うまでもありません。

それぞれに意見もあるでしょうが、大切なのはお客様がそのことを感じなければ「粋」でもなんでもなくなるということで、お客様に合ったサービスということができることが何よりも「粋」なことではないでしょうか。

きっとこの日本らしい「粋なはからい」が世界中でも認められることでしょう。

第５７回＜サービスの眼と芽＞　２００９年　6月1日

お仕事へ入る前の心構え

・あいさつはハッキリした口調で元気良く笑顔でしましょう！

・身だしなみは心からの表れです。清潔で品の良い姿でお客様をお迎えしましょう。

・お仕事先の備品は企業の財産です。大切にしましょう。

・お仕事中は感情的になり過ぎず、冷静な判断をしましょう。

・まわりの人への気遣いを意識し、気持ちの良い職場環境づくりに協力しましょう。

・スマート、スピードに加えて正確な仕事が進められるようにしましょう。

社会人として、どのような場合でも善悪の判断を下し、常に大人としての自覚と誇りを持ちましょう！

※すでに登録されている方も、どうか今一度「心構え」をお願いします。

第５８回＜サービスの眼と芽＞　２００９年　7月1日

時々、ホテルやその他の施設のトイレの中、丁度トイレットペーパーの上あたりにこのような文字が貼ってあることがあります。

「資源の節約にご協力頂きまして、ありがとうございます」
上手なお願いだと思いました。先にお礼を言われたら、しないわけにはいかない。

「べつに何もしていないよ」と思う人もいるかもしれませんが、ちゃんと気にする人もいるはずです。「資源の節約」と書くことでなんとなくエコな気になりますし、お礼を言われるのも悪い気はしないはずです。

「けっきょく目的は経費削減でしょ」なんて野暮なこと言わないで、気持ちよく協力できる自分になれれば良いと思います。

電車の中で優先席にもかかわらず、お年寄りが来ても寝たふりしたり、下を向いて気づかないふりする人をよくみかけます。

「お年寄りに席をゆずりましょう」ではなくて、「席をゆずって頂いたその優しさに感謝いたします」とかどうですかね。

それを優先席だけではなく、すべての座席の窓に貼ったら良いと思います。

第５９回＜サービスの眼と芽＞　２００９年　8月1日

先日、花火をもらったのだが「どこでできるのかな」と考えているうちに３週間たった。このまま、夏が終わってしまうのか…。

子供のころ、近くで花火大会が開かれるところはなく、庭先で花火をするのが楽しみだった。パチパチ、シューと音をたてて眩しいほどに輝く。びっくりするほどダイナミックで小さな子供の背丈は軽くこえてしまうようなドラゴン花火や、ちょっとあやしいヘビ花火、音のうるさいバクチクや、しっとり人気の線香花火。

ホテルの広い庭かそれ以外の敷地で、どうにかできないですかね。

もちろん安全面と時間制限はあっても…無理かな。

私の子供の頃はそこらじゅうで花火ができた。

横に水の入ったバケツを置き、必ず大人が見ていた。

花火で火傷をしたことで、火の熱さと怖さを知った。

心無い人の迷惑な行動が、「花火禁止」にしてしまった。

「楽しむ」ためには「モラル」が必要で、それを意識できないと、「楽しむチャンス」さえ失ってしまう。

長い年月の間に「ちょっとさみしい夏」を感じた。

第６０回＜サービスの眼と芽＞　２００９年　9月1日

普段、私生活ではあまり関係ないことでも仕事では必要なサービスがある。その一つが「両替」。お店など現金商売には欠かせない。

にもかかわらず、銀行での両替は昔に比べてかなり面倒になった。しかも、窓口での両替は有料である。

そこで、目をつけたのがコンビニ。
ATM だけではなく、両替機まで置くようになった。
両替ついでに買い物もできる。まだ使ってはいないが、多分有料だと思う。

「さて、タクシーはどこで両替をしているのだろうか？」
タクシーはおつりの両替にガソリンスタンドを利用しているらしい。給油をすれば無料で両替ができる。

これはなかなか良いシステムで、両替もしたいタクシーとしては給油中の時間でできる。いちいち車を止める場所や駐車時間を心配しなくても良い。ガソリンスタンドとしても立ち寄ってくれる率が多くなり、売り上げも上がる。

このように、身近で毎日必要としていることの中、ほんのちょっと手間をかけて工夫して、結果として景気回復につながれば良いと思う。

アイデアと行動が景気の大切な鍵となりそうだ。

ただ、これは簡単ではない。手間がかかれば、アイデアは良くても必ず反対する人がいる。でも負けないで。

目標を決めて、「どうしたら良いのか、どうしたらそれができるのか」考えて行動しよう！
そこから何かが変わって行くと私は信じてる。

第６１回＜サービスの眼と芽＞　２００９年１０月１日

今年もあと三ヶ月。時代の変化をこんなに感じた年はなかった。

どこへ出かけても、挨拶代わりに口から出てくる「このご時勢ですので…」
イヤになるほど聞いた気がする。もちろん自分もつい言ってしまう。

最近では言わないように意識的に気をつけている。それは、口に出すと益々そんな空気がこの先にも流れそうだから。何とか切り替えて前を、上を向いて行かなくては！とむりやりにでも気持ちを向ける時期だと思うから。

苦しいこと、悔しいことなどがあると、その後人は強くなる。

これから長い冬の時期。冷たい雪を気持ち良いと思えるように心に汗をかくほど一生懸命頑張りたい！何事にも！！

落ちてくる紅葉が今は売り物になる時代。

発想と行動が時代を変えていく。熱い思いをこめて。

第６２回＜サービスの眼と芽＞　２００９年１１月１日

冬を迎えるこの１１月。リゾートホテルも冬の準備に大忙しです。

リゾートホテルの毎年の心配は天候のこと。

こればかりは人の手でどうにかできる事ではないので大変です。
とは言え、どんな場合であっても例年の経験を生かし、予想しながら最低限のリスクに抑える努力は本当に頭が下がる思いです。

これから営業を迎えるホテルもあり、逆にクローズ期間を迎えるホテルもあります。

春が来るまで雪の中でほとんどその姿が雪に埋まってしまう期間、スタッフは毎日点検し、守り、安全に営業できるよう気を抜きません。

そうして春が来た時、草花と一緒にお客様の笑顔を心待ちに安全に心暖かくお迎えできること一番に考えています。

その価値を守るのはスタッフでもあり、そしてそれに答えてそのホテルを愛しご利用して頂けるお客様であることを強く感じました。

第６３回＜サービスの眼と芽＞　２００９年１２月１日

１２月になると、今年一年お世話になった方、大切な人が次々と浮かんでくる。

日本にはお歳暮という風習があり、それが良いか悪いかは別として、お歳暮とは今年一年の感謝を形に表すという意味が大きいと思う。

それは、手紙などでも良く、心がこもっていれば物でなくても良いのかもしれない。ただ、言葉をつづることよりも一つのものに感謝をこめて伝えようとする、日本独特の考え方は他国の人には理解し難いかもしれない。

最近では日本人でさえも否定する人も多くなって、贈る方にとってはちょっと寂しい時もある。

この時期心を伝える一つの形として日本の風習を「粋」と感じたい。

第６４回＜サービスの眼と芽＞　２０１０年　1月1日

新しい年のスタートは、ボーリングの１ゲーム目の最初の投球の様である。

期待あり、もしそれが失敗しても、まだチャンスがあると思えるもの。

ならば、思いきって力一杯投げてみよう。そんな一年にしたいと思う。

身体が元気で気持ちも前向きであれば、結果がそんなに悪くならないと信じて頑張るしかない。

その気持ちを切らさないよう保つのもまた、努力。

そして、ときどき疲れた心と身体にほんの少しのごほうびをあげる。

シンプルに考えるのが、一番。大切なのは、生き抜く知恵と心意気。

第６５回＜サービスの眼と芽＞　２０１０年　2月1日

ある日、レストランで食事をしていたら、一人の男性が入ってきていきなりレストランの店員に話しかけてきた。

「今、トイレへ行ったら、１階から７階まで全部つまっていて入れなかったよ」 それを聞いた店員はびっくりしながら「えっ！！１階から７階まで全部のトイレがつまっているのですか？」と聞き返した。

男性はもう一度「そう。全部つまっていて困ったよ」と繰り返す。

店員はあわてて「それじゃ、ビルの管理へ連絡しないと！！」と言って内線電話で連絡をした。「○○店の者ですが、今お客様から１階から７階までのトイレが全部つまっていると言われましたので、確認してもらえますか？」

管理の人も「すぐ確認します」と言って電話を切ったようだった。 電話を切った直後、その男性客が店員に言った。

「あの…そうではなくて、つまっているだけなんです。えっと、いっぱい人が並んでいて入れないということで、トイレが使えないことではないと。」
「えっ！！そうなんですか？わかりました。じゃあ、管理へ訂正します。」

急いで店員は管理へ電話をして説明すると、電話の受け答えから「ちゃんと聞いてください」と注意されているようだった。

そこで、私は思った。
「(1)どうして、その男性客はつまっているという表現をしたのか？普通なら混んでいると言うだろう。もしかしたら地方の方言かもしれない。何にしろ、店員は男性客を責めなかった。
(2)店員はもう少し聞き方を工夫することもできたかもしれない。たとえば全部のトイレが流れないのですか？とか…。
(3)店員の勘違いであってもすぐ管理へ連絡し知らせようとすることは問題意識がある。それは大切。」
ほんの数分の出来事が実はとても大切なことを教えてくれる。

第６６回＜サービスの眼と芽＞　２０１０年　3月1日

最近、駅が変わってきた。どう変わったのか？
とにかくきれいになってきた。
駅だけではなく、ドライブインも…。

ちょっと前まで駅やドライブインのトイレに入ることに抵抗を感じた人は少なくないと思う。私も寄りたくない理由は汚く臭い、おまけに不気味。
でも、最近では安心して利用できる。

お客様が直接お金を使わない場所に心を配る大切さ感じる。

駅は乗り物に乗る。切符を買い、それが売り上げになる。
そして、その駅を利用したいと思わせる要因は「便利・気持ち良さ」になる。
ドライブインも同じこと。

では、これからホテルもレストランもその他の施設すべてが、便利で気持ち良くなれば、日本人だけではなく、きっと外国からのお客様もそう感じてくれるはず。
そして日本の国が便利で気持ちが良い国になっていくと今の空気も少しずつ変わっていくのではないかと思う。

とくに、「気持ちの良さ」は心からのメッセージ。
清潔・挨拶・親切をいつでも忘れずに、これからも努力していきたい。
それが「ザ・ジャパン」。

第６７回＜サービスの眼と芽＞　２０１０年　４月１日

よく、ホテルの方から質問されることがある。

「どうしたらレストランの売り上げが上がりますか？」

そう言われても…私の仕事はレストラン経営ではないので、ちょっと困る。

ただ、あくまでもお客として「行きたいレストランは？」と聞かれたら、
（１）居心地の良いこと（従業員の接客も含めて）
（２）清潔なこと（トイレは特に）
（３）料理の好みが合うこと（自分の好きな料理と味付け）

あとは、ロケーションや利便性などかな。
よく行くレストランは利便性と気軽さ。客単価は低め。

そうそう、ホテルで一番気になるのは、朝食。
朝食はそこのホテルに泊まって一番最後に食べる食事。
だから、その印象が一番残る。
普段の生活で朝食をとらない私だが、ホテルに泊まった時は必ず食べる。
そんな人少なくないと思う。

最近は一泊二食付き、一泊朝食付きはあたりまえ。
あたりまえに付いているから、朝食はあまり重要でないと考えるかもしれない。
でも、普通は泊まった人しか食べない。言い換えれば、泊まったお客様の特典みたいなもの。朝食を含めて、そのホテルに泊まる価値だと思う人も多い。
朝食を大切に考えているホテルや旅館は、きっとその他のことにも気を配れるところであると思わせる。

第６８回＜サービスの眼と芽＞　２０１０年　5月1日

先日テレビを見ていたら、日本の個人貯金の６０％は６０歳以上の方らしい。だから最近はその方たちにどれだけ利用して頂くかがホテルにとって大切なこと。

年配と言ってもまだまだ元気で若い６０代。好みも様々で、けっこう的を絞りにくい。ただ、それでも外せない条件がある。

（1）　便利
（2）　きれい
（3）　おいしい

その上、大切なのは「親切」。
たとえば、老眼の方でも見やすい領収書など。
暗めのホテルでお会計の確認サインをする時にライトをかざしてくれるのも良い。

お部屋のタオルも水を含んでも軽めが良い。バスローブはなおさら軽く、やわらかく。寝起きはしやすくベッドの高さは気をつけて。
食事は量よりも質。選択ができると良い。
ブッフェも良いが、意外に歩き回ることはめんどうと思う人も多い。
目の前まで運んでくれるワゴンサービスで飲茶感覚みたいに楽しめるのもおもしろい。

インターネットよりも、わかりやすいお手紙で「心」を伝えて欲しい。いつか、私たちにも必ず来る未来だから。
そうしたら、きっとその方たちは何度も足を運んでくれると思う。
またその優しさに触れたくて。

第６９回＜サービスの眼と芽＞　２０１０年　６月１日

あるお祝いの会で、芹洋子さんのコンサートがあった。

３０代以下は知らない人も多いと思う。
４０代でも名前を聞いてすぐわかる人は少ないと思うが、多分歌っている声を聞いたら「あ…この人だったんだ」と思い出す。

私が小学生の頃、学校で習う歌やＮＨＫで流れる童謡はこの人の声だった。
優しく、くもりのない透き通った声。
昔、学校の校庭を歩きながら手をつないで母と一緒に歌った記憶がよみがえり、思わず涙が出てきた。

コンサートのお客様はほとんどが６０代から８０代の方で、ステージで歌うと客席からも歌が聞こえてきた。
戦時中、戦後を生きてきた方にとって、すべての歌が懐かしく、何十年も前の歌を歌詞も見ないで歌えていた。

一瞬客席が全員小学生に見えた。
昔を振り返ることはあまり良く言われないが、子供のころ大きな声で童謡を歌ったあの頃を思い出し、その時の空気、暖かさを懐かしく思うことも、忙しい毎日を過ごす自分に水をあたえてくれる。

お祝いに伺いながら、かえってこんなに素敵な時間を頂いたことに、感謝の気持ちでいっぱいになった。

人をもてなす心の大切さをあらためて感じた。

第７０回＜サービスの眼と芽＞　２０１０年　7月1日

毎年、歳を重ねていくほど沢山の縁をもらう。

自分の子供でもおかしくない年齢の人もいれば、親の歳をかなり越している人もいる。自分が過ぎてきた年齢の人と話すと「私もこんなこと思っていたなぁ…。」と感じ懐かしく思う。時代が違っていても何故か「不安は同じ」。ただ、夢は少しずつ形を変えている。信じられることが時代と共に変わっているからだ。

でも、半世紀以上生き抜いてきた人の話は不思議で楽しい。

何かのＣＭで自分が話しを聞きたい年齢の人を選ぶのを見た。

私は自分より１０歳上の人から４０歳上の人の話を聞いてみました。

皆さん「生きていれば良いこともある」それが共通の言葉でした。

あなたならいくつの人の話を聞きたいですか？

時には職場の年配の人とゆっくり話すのも大切な時間になります。

最近、職場の年齢をそろえるところが多いが、いろいろな年齢の人がそれぞれ話し、学ぶことがあっても良いと思う。

第７１回＜サービスの眼と芽＞　２０１０年　8月1日

「これから、どんなお客様が中心になるのか？」
それは、旅行や飲食店なら間違いなく中年以上の女性です。

若い人は細かいお金の使い方をします。
例えば、おいしいコース料理を食べるのに１万円かかるなら、安くておいしい千円のものを１０回食べたい。

１着１万円の服を買うなら、千円の服を１０枚買って重ね着したい。
旅行より身近なところで十分楽しめる。
年齢が行くと段々経験したことも多くなり、飽きてくる。

だから「たまには」が多くなり、それが少し贅沢したくなる。 家ごはんより外食が増えるのも贅沢のうち。

子供がいる家庭では、子供にお金が掛からなくなる年齢にやっと自分の時間に使えるお金ができ、それが４０代後半ぐらいから上の年代。
アンチエージングのものはどれも安くはない。

独身女性なら尚更、お金の余裕ができてくる。
男性同士でご飯を食べたり旅行へ行く人は少ないが、女性はたくさんいる。

韓流ブームも中年女性なしでは成り立たない。
だから、中年女性の心をつかむことがこれからはカギになりそう。

もうそのことに気がついている人は必ずいるはず。
これからでも遅くない、中年女性の情報を手に入れよう！！

第７２回＜サービスの眼と芽＞　２０１０年　９月１日

いろいろな職業の人と話をすると、決まって悩んでいることが人間関係。上司や同僚とうまくいっていない。そのことでストレスになり結局職場を去る人も。

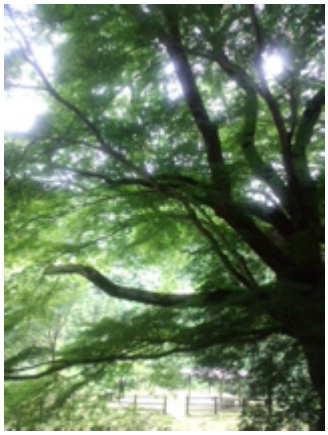
私の会社では登録のときに、求人先で面接するとき必ず質問がでると予測できる事柄を事前に聞く場合がある。

例えば、その会社を辞めた理由。
本音は「人間関係がうまくいかなかった」でもそう言ってしまうとどの職場でもありえることで、できればその理由以外がいい。
人間関係はお互いに努力すること。ただ、たいがいは自分は努力しているが、相手が努力してくれていないと思っている。

私は、ぶつかって良い人は明日合わなくても良い人と、ぶつかることでお互いの関係が深まる自信がある場合のみ。と思っている。
人間関係と一言で言ってもなかなか難しいが、私が大切にしているのは「相手との距離」。それは人によってかなり繊細なもの。
時には入り込みすぎて、自分で自分の調整ができなくなる時もあるが、なるべく平常心を保ちたい。

このことは一生、どこでもどんなときも悩ませる。

第７３回＜サービスの眼と芽＞　２０１０年１０月１日



あなたはどんな人になりたいのか？

私は…この人とずっと縁をもっていたい…と思われる人。常にそれが目標です。もっと近い存在としては、失いたくない人。このことは自分で決めることではなく、相手の人が思うことなので、とても難しいのですが、自分のことは謙虚に受け止めたいと思います。

恋なら、何か一つでも好みなら求められるかもしれない。例えば、顔は好みだとか…、スタイルが良いとか。でも、仕事や結婚、恋愛においては、なかなかそうはいかない。だから、自分で努力してみる。こうしてみたり、ああしてみたり、いっぱいいっぱい悩みながら。その気持ちはいろいろな場面で自分を強くしてくれます。それは、今以上に自分を成長させてくれると思います。

誰でも自分のことは理解して欲しい。でも、それは自分から努力しないと「私はこのままでいいんだ」なんて思っていたら、なかなかわかってくれない。たとえわかってくれたとしても、すっごく時間がかかりすぎて、それこそその時にはもう遅すぎることもあります。

今ある環境に感謝し、成長しようと頑張っている姿は必ず誰かは見ているし、実は、その過程が人の心を引き寄せ、その結果が出ればなおさら感動すると私は心から信じたい。

自分以外の人が結果を出したら、きちんと認め尊敬できる気持ちであることも本当に大切にしたい。

そういう人になるために、私の日々長い努力はこれからもずっと続くでしょう。

第７４回＜サービスの眼と芽＞　２０１０年１１月１日

箱根湯の花ゴルフ場にて

箱根湯の花ゴルフ場
ホームページはこちら

しばらく前から「エコ」と世界中が働きかけている。

個人だけでなく、各企業も積極的に協力する中、当社もほんの少しだが「エコ」を意識し行動していることがある。

例えば、この夏も暑かったが温度設定を一定にしてネクタイを外す、クールビズを行って３年目になる。

社内で紙をなるべく出さないようにＰＣで確認したり、一部の印刷物を回覧にしたり、使い捨てをなるべくやめて使いまわしを心がけたり…皆で協力している。それは、会社の運営にもプラスで経費削減にもつながり、その分時々皆で食事会をする。

ただ、「エコ」は良いことばかりではなく、その為に仕事を失う人もいる。

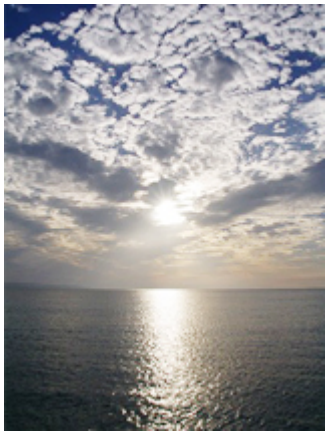
ごみを減らすことは物の容器を減らすこと。容器をなくせば、それを作る人も必要なくなる。物を大切に使うことは、物を買わなくなること。すると、販売の売り上げは減り人件費をカットする。リストラや賃金ダウンにより生活が不安定になり物以外の旅行や飲食にお金を使わなくなる。そこでも人件費は下がる。

「エコ」がすべての理由ではない。ただ、発展しようとして景気が上昇している中国は「エコ」より優先していることがある。そのことは、かつて日本がしてきたこと。
時代をさかのぼる必要はないが、何処か柔軟に考える必要もあるかもしれない。

今、全世界が環境問題を気にする中、目の前の生活も安定しない現状は無視できないものがある。

「エコ」で得ること失うこと。様々だが、しばらくの間、いろんな我慢が必要かもしれない。

第７５回＜サービスの眼と芽＞　２０１０年１２月１日



今から１０年以上前になるが船旅をしたことがある。

船旅と言っても１週間ほどの短いもので、日本から飛行機でマイアミへ行き、そこから船に乗りカリブの島々を回るというものだった。

船に乗り込むと最初にするのは乗客全員での避難訓練。言葉は英語とスペイン語。英語もままならないのにスペイン語なんて問題外。
最初の集合の合図で甲板に出て、それからは他の人の真似をしながら、何とか無事済んだ。

船が出港すると、マイアミの港が少しずつ遠くなり、これから広い海へ冒険に行く何とも言えない爽快な気持ちになり、大きく深呼吸をした。

私は船酔いするので船は苦手で、このときも船酔い止めの薬を飲んでいたが、思ったよりは船が揺れず、快適だった。
その日の夜は食事の後船長のウェルカムパーティがあり、皆おしゃれをしてイベントホールに集まった。船長はお客様一人一人と握手を交わし、記念写真をとるサービス。

朝、地平線から見る太陽は大きなエネルギーを与えてくれる。
夜、船の上から見る満天の星空は優しさで包んでくれる。
地球の中心に自分がいるのだと思いっきり勘違いしてしまうほどの景色。
そして、船ではいろいろなイベントがあり、参加は自由だがなるべく参加したほうが楽しい。

船のクルー（スタッフの人）はみんな自分の普段する仕事の他にダンスや歌ができてちょっとしたエンターテイナーだ。船の上の決められた空間の中を無限大にしてくれる。そして、いつでも主役はお客様本人。ほんの１週間の旅だったが、一生忘れられない旅となった。またいつか、今度はゆっくり船旅を楽しむ日を目標に日々、日常の荒波を乗り越えよう。

第７６回＜サービスの眼と芽＞　２０１１年　1月1日

毎年、日に日に体力の衰えを感じる。

「えっ！もうそんな年？！」なんて言われるかもしれないが、微妙な年…。そこで今年の目標は「体力アップ！！」

「毎年そんなこと言っている」と思う人もいるかもしれないが、今年は本気。まあ、ダイエットもできれば良いが、とりあえず体力がないと運動も続かないし、すぐ疲れてしまって代謝も上がらないのではダイエットもできない。

そこで、じゃあ自分に合った継続できるものは何か？ん…まだわからない。ただ、常に体力を上げることを意識したいと思う。そして早いうちに何か見つけられると良いな。

皆さんもまずは体力！心も身体もたくましく、今年も生き抜いていきましょう！今年はウサギ年。大きな耳で人の話をよく聞き、考え、前へ前へ飛び続けよう！！

第７７回＜サービスの眼と芽＞　２０１１年　2月1日

この時期、寒さ厳しく、また世の中も厳しく感じている人は多いはず。

それでも、元気で笑顔でいればきっといい事もあるはずと信じ、日々過ごしている。
逆にこの厳しさに慣れて、順応していこうというのも一つ。
若い人を見ていると、稼げない、安定しないからお金を使わない楽しみを見つけようとしている。

エコとか言っても結局は節約のためで、最近自転車通勤も増えた。
これについては良い面もあり悪い面もあり、東京で何が多く感じるか？と聞いたら、人と自転車だろう。

私も健康のために自転車が欲しいと思い、先日買いに行った。

担当した人は２０代ぐらいの男性でいろいろ親切にしてくれた。
ただ、その時付属品の情報が少なく、後日連絡をくれてから決めることにした。

そして数日後その担当者の人から留守番電話が入っていたので、時間があいたのでかけた。
すると、他の男性が出て私が「おはようございます。」と挨拶をするとすぐ挨拶を返せない。
「ああ、おはようございます。」「私○○と申しますが、○○さんに先日お願いした件がありまして、○○さんいらっしゃいますか？」と言うと「まだ営業時間前なのであとでまたかけてもらえますか？」と言ってきた。

すごく不機嫌そうに。だから私は「それなら後で、○○さんから連絡してください。」と言って電話を切った。
確かに営業前だったのかもしれない。気が付かずに電話をかけてしまったのは私だが、「もしよろしければ折り返しご連絡いたします。」ぐらい言えても良いのではないか。

その後、担当者から電話があり、きちんとした応対だったので、あえてそのことは言わなかったが、なんとなく買う気がなくなった。どうしてもその店でなければならない理由もない。景気のせいでもなく、たったこんなことで売り上げを逃してしまうのはもったいな

い。

きっとこういうことに気付いているお店や会社は今でも生き残っているのだと実感した。

自転車は今はブームだが、それ以上に変わらぬ心のこもった接客がブームとは別に財産になるのだろう。同じ会社を経営する立場で接客の大切さを改めて感じた。

第７８回＜サービスの眼と芽＞　２０１１年　3月1日

サービス(接客)で大切なことはいくつもあるが、その中の一つとしてお客様に不愉快な思いをさせないということは基本中の基本です。

それがすべてのクレームの対象となる。時に接客する人は、その事を「忙しい」ということを理由につい軽視してしまうこともあるだろう。

この仕事をしていると、ほとんどのクレームは意外に慣れた接客者が起こしてしまう。

あまり経験のない人は大切なポジションにつけないということもあるのかもしれないが、「慣れ」がおこしてしまうクレームはその後の謝り方でさえ「慣れ」が出てしまい、余計Ｗクレームになってしまうパターンも少なくない。

どこかに「私は悪くない」という気持ちがお客様に伝わってしまうのかもしれない。「ありがとう」という言葉を出すのも、習慣で出る人もいれば、なかなか言えない人もいる。

ましてや、「ごめんなさい」という謝りの言葉を相手の人が「この人は反省しているな」と、感じてもらうように謝ることは、なおさら難しいのでしょう。

ただ、心から謝れる人は逆に謝ることも少ないはずです。謝ることが無いことが一番ですが、もし謝らなければならない時は「どうしてこんな怒り方をするのか？」ではなく、「どうしてこんなに怒っているのか？」の理由を探して下さい。怒り方を気にしたら、きっと心から謝れないでしょう。

これから、社会人になる人もどうか「謝るときには心から」を忘れずに。そうでないと、もう一度謝ることになります。

第７９回＜サービスの眼と芽＞　２０１１年　４月１日

２０１１年3月１１日。東日本大震災。
そう、この日は私達にとって忘れられない日になってしまった。

このコラムを読んで頂くころ、あの日から何が変わっているのだろう。

行方不明の方は見つかっているのだろうか？
避難されている方は仮設住宅などで生活されているのだろうか？
原発の件は落ち着いているのだろうか？
私たちの生活は少しは戻っているのだろうか？

東京２３区内で計画停電がないところでは少しでも節電に取り組み、経済が回るようにするには外でお金を使う。

家の電気は消して、電気がついているところで食事をすれば節電にもなる。レストランなどの売り上げにもなり、雇用環境も良くなる。雇用環境が良くなれば、またお金を使い経済が良くなる。

今こそ東京の経営者は踏ん張りどころ。

とにかく東京を元気にするには経済を動かすしかない。
そして元気な東京がこの「日本の元気の柱」になる気持ちで頑張ること。
そう思って頑張る！！

皆さんの笑顔が少しでも増えますように。

第８０回＜サービスの眼と芽＞　２０１１年　5月1日

５月は一番気持ちのいい季節。

気温も穏やかで春風が花の香りを運んでくれます。人の心もそんなふうに過ごせたらいいですね。

各地で「チャリティ」とか「義援金」とかがつくタイトルでのイベントが増えてきました。皆さんの中で「何か参加したい」という気持ちの方は多いでしょう。

実際、もう参加されている人も少なくないと思います。

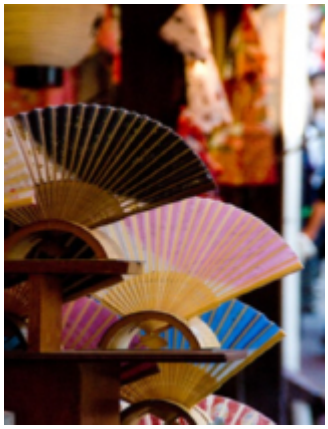
私は生まれて初めて募金活動をしました。
品川駅でたくさんの人が行きかう中、大きな声で「よろしくお願いします！」と言うのは勇気がいりました。
そして、そのことは勇気だけでなく、いくつか大切なことを教えてくれました。

募金する立場だと何となく金額を気にしてしまうものですが、募金していただく立場だと金額よりも「募金していただく心やその行動に対する勇気」を感じました。

小学１年生ぐらいの女の子が定期入れの奥から10円玉を取り出し募金箱にいれてくれた時はうれしいと言うより感動しました。
大きな声を出し続けている私に「頑張ってください。気持ちですが…」と手の平に飴をひとつおいてくれた女性もいました。そのやさしさに熱いものを感じました。

募金活動は被災地の方だけでなく、私の心も癒してくれる大切な経験になり、このことは大きなエネルギーにもなりました。
きっと「誰かのために」という気持ちは何よりも大きな力になり、大きな和が人の心を包むのでしょう。
感謝をこめて。

第８１回＜サービスの眼と芽＞　２０１１年　６月１日



そろそろ夏の暑さを感じだすころ。
皆さん暑さ対策は準備できていますか？

私は何十年ぶりに扇風機を買いました。
お店ではうちわや扇子がたくさん売っていて、昔を思い出します。

私の子供のころは、扇風機を使う家が一般的で、エアコンはとても贅沢なものでした。 だからエアコンがある家はお金持ちと思われ、友達がたくさん集まったものです。 ただ、年配の人は「体に悪い」と言ってあまり使わないようでした。
そして何十年後にまた、あのころに戻るとは…。

しかし、大きく違うのはエアコンのある家はあたりまえなところです。

時代はくり返すといいますが、サービスの世界も「サービス料１０％」をあたりまえにとられる時代から、「チップ制」（欧米の様に自分へ奉仕してくれた人にその都度お金を渡す制度）に戻るかもしれません。

そうしたら、サービスが向上するのか？要領のいい人が得をするのか？
一度戻してみるのも、この時代だからこそ面白いかもしれません。

第８２回＜サービスの眼と芽＞　２０１１年　7月１日

先日、出張の途中の横川サービスエリアでのことです。

お手洗いの入り口にこんな看板がありました。「ツバメ子育て中。ヒナの巣立ちまで、ご協力をお願いします」

上を見るとヒナのいる巣のそばでツバメが数羽飛び回っていました。
昔から、ツバメが巣を作るとその家には幸せが訪れると言われているそうです。きっと、命の大切さを感じ、見守る家主の優しさに幸せが訪れるのでしょう。

誰が作った看板なのかはわかりませんが、その優しさを感じ、癒された人は私だけではないはずです。

お手洗いの中にも生花が飾られ、たとえお金を払う場所ではなくてもお客様の心のコインは残されるでしょう。そして、またここに来ようと思っていただけると思います。
サービスの基本は人への思いやりや優しさです。その結果は必ず出るはずです。
そんなことを思いながら、私は涼しい北軽井沢、軽井沢、嬬恋、万座へと向かいました。　今年の夏も暑くなりそうです。
涼しい日本の夏と優しい心を感じる旅にでかけませんか？

ホテルのご紹介
北軽井沢ハイランドリゾートホテル
軽井沢プリンスホテル
軽井沢浅間プリンスホテル
嬬恋プリンスホテル
万座プリンスホテル
万座高原ホテル
水上高原ホテル 200

第８３回<サービスの眼と芽>　２０１１年　８月１日

今年は暗いニュースが多い中、やっと明るいニュースがありました。

皆さんもご存知の通り
「なでしこ JAPAN 世界一！！」

私はサッカーにはあまり詳しくなかったのですが、夜中たまたま見たドイツとの試合で互角に戦っている日本チームを見て、「こんなに体格の差があるのにがんばっているな。」と思い、そのまま最後まで試合を見ました。

数年前、女子チームはこんなに強くなかったような気がします。今回はびっくりするほど強かった。
どうしてこんなに強くなったのだろう？

試合前に監督が選手に震災の画像を見せて「日本のために勝とう！」とモチベーションを上げたと聞きましたが、そのことが一番大きかったのか、わかりません。
ただ、今までの努力なしにこの結果は出ないわけで、地道な努力の時間の方がずっとずっと長いのは確かでしょう。

彼女たちにとって、サッカーは生きがいでもあり、夢でもあり、喜びでもありますが今では「大切な仕事」でもあると思います。
そう考えると、彼女たちの今回の最高の仕事の結果は日頃の努力であり、一人ひとりのやるべきことをしっかり意識して行うことが大切で、それが信頼となりチームワークであるのでしょう。

今こそ「自分に何ができるのか」しっかり感じて覚悟をきめて必死でがんばる時かもしれません。そしてきっといつかはそのことが良い結果を生むでしょう。
私はそう信じています。

第８４回＜サービスの眼と芽＞　２０１１年　９月１日

９月になってもまだ暑く、今月いっぱいは当社もクールビズを続けます。

先日、久しぶりに横浜に行ってみると、少しずつ変わっていました。

横浜中華街は 2,000 円以内で食べ放題の店が多くびっくりしました。そんなに安いというイメージがなく、意外に料金が高い高級な店が多いと記憶していたことがウソのようにかなり激安でした。

ただ、あまりに同じような店が多く、逆に迷ってしまい、最後にはどこでも一緒と思ってしまう人も多いのではないかと…。

結局私はお粥の専門店で食事をしました。
シンプルですが良い味で、久しぶりに油条（中国の揚げパンでちぎってお粥に入れるとおいしい）も食べて満足です。

中国のお粥は日本のお粥と違って、すべて味がついています。
韓国のお粥もそうでした。その味が優しくコク深く、一度食べたら忘れられないのです。

暑い夏の疲れた胃に優しい中国のお粥は如何ですか？

第８５回＜サービスの眼と芽＞　２０１１年１０月１日

震災の後、少しずつ人が動き、以前のように町も活気を取り戻そうとしています。
「いいえまだまだです」とおっしゃる方も多いと思いますが、とにかくホッとしました。
一時期「貸し店舗」がすごい勢いで増えてこのままでは東京が潰れると思って、しばらく毎日町を偵察していましたから…。

私たちの仕事はその影響をモロに受ける職業で、企業に売り上げがないと真っ先に削減する経費は「人件費」です。ですから本当に心配しました。
今でも安心できない状況ですが、紹介させていただいた方がそれぞれの職場で頑張ってくれているおかげで「また、いい人をお願いします」という依頼が増えています。

お店にとって「いい人」とはどんな人なのか？
それはそのお店によって異なりますが、やはり共通して言えることは、「あたりまえのことがあたりまえにできること」つまり、気持ちの良いあいさつができるとか、きちんと返事をするとか、笑顔でコミニュケーションできるとか、清潔である、そしてやる気が感じる人。

ある日混んでいるお店で順番を待って並んでいる時に、店員さんが冷たいお茶をくれました。暑い中、並んでまで来てくれたお客様への申し訳ない気持ちと感謝の気持ちが感じられ、待っている時間も「苦」ではありませんでした。
中へ入り、テーブルに座るとお絞りとお水、店員さんからの簡単な説明がありました。「ご用の際にはお手数ですが、こちらのボタンを押して下さい。
そこには「お水」「ご注文」「呼び出し」「お会計」とありました。
用のあるときにボタンを押すシステムはよく見かけますが、こんなに分かれているのは初めてで面白いシステムだと思いました。

確かに店員を呼んでから用件を言うより最初からお水が欲しいと分かればボタンを押して、すぐ水が来るのでワンステップが省略できて合理的だし、お客様の中には「めんどうくさくない」と思う人も多いはずです。
単価が安く、人件費をかけられないお店にはすばらしいアイデアだと思いました。

ただし、このシステムはホテルや高級レストランでは難しいかもしれません。
なぜならそのような所では「お客様の心を先読みするサービス」を求められるからです。単価も高く、お客様もサービスに対して期待するのはあたりまえで、お客様がお水を欲しくてボタンを押す前に、なくなりそうなグラスにスマートに注ぐ注意力が必要とされるからです。そうすれば、お客様は店員さんを呼ぶ前に要望が叶うわけですからもちろん満足するわけです。

どういうシステムを導入しても結局大切なのは「人」であり、お客様に「豊かな心でお過ごしになられる時間」を提供できることが何よりの目標でしょう。

第８６回＜サービスの眼と芽＞　２０１１年１１月１日

すっかり秋らしい季候になり、自然も人も冬支度をし始めました。
今年は秋刀魚が豊漁でいつもの半額近くの値段で売られていました。

お昼に会社の近くで「秋刀魚定食」の看板に釣られてその店に入ると、お店の中は中高年の男性ばかり。それで、安心しました。
なぜなら、中高年の男性がたくさん食べにくるお店は安くておいしいお店が多いからです。今までそれではずしたことはありません。

まず、店員さんが「魚の腸（わた）はどうしますか？抜きますか？」と聞いてきました。私はちょっと苦手なので抜いてもらいました。（意外に苦手な人は多いので聞いてくれるとうれしいかもしれません。）

食事も終わりお茶を飲んでいると、店員さんが「肉豆腐のお味は如何でしたか？」と聞いてきたので「おいしかったです。味加減がちょうど良かったです。」と答えると「良かったです。今日はじめてメニューに加えたのでお味は如何かと思いまして…。ありがとうございます。」と言いました。

すごく良いことだと思いました。新しい料理を出したときに直接お客様に聞けることが、謙虚な感じを受けますし、「おいしい料理を作ろう」という向上心も感じられます。

800 円の定食の中においしさと優しさ、そして料理を大切に思い、お客様への感謝の気持ちも感じ、お店を出ました。
もちろん私はまた食べにいきます。

第８７回＜サービスの眼と芽＞　２０１１年１２月１日

今年は本当に大変な年でした。

3 月 11 日のあの日から日本中のほとんどの人の生活に影響があったと思います。そして今でもその不安は続き、もうすぐ来年を迎えようとしています。

今年ほど「生きる」ことに正面から向き合うことを考えることは今までなかったように思います。被災地の方々はまた寒い冬の中、そのときのことを思い出し、今でも苦しい日々を送っていらっしゃることを思うと言葉にならず、胸を痛めております。

天災は時に私たちが想像もできないほど大きく恐ろしいものです。ただ、天災の後は「人間の力」が必要で、その力もまた想像もできないほど偉大であり、尊いものです。

時間はかかりますが、一歩一歩前を向き、今与えられているものに感謝し、進むことしかないと私自身毎日過ごしています。

ここで、あらためて被災にあわれた方々へ心からお見舞い申し上げます。
一日も早く、安全で安心した生活をすごしていただけるよう、引き続き応援させていただきます。

これからまた厳しい冬の寒さが続きますが、どうかお身体を大切にお過ごし下さい。
もう二度とこのようなことがないよう、心穏やかな日々でありますことを心よりお祈り申し上げます。

第８８回＜サービスの眼と芽＞　２０１２年　1月1日

今年は辰年で、竜は縁起がよいと言われ置物や絵画などに描かれていることが多いです。

私も実は辰年で年女。
なんとなく良い年になりそうな感じです。

昨年の 1 月のコラムでは体力を上げる年にしようと決心したのですが、3 月の震災でちょっと気持ちの余裕がなかった為そのことを忘れていました。
今年こそ、体力をつける為に何かを始めようと思います。

この際続かなくてもとりあえず試してみて、何か自分に合う方法が見つかるかもしれないので、楽しみながら頑張ってみます。

新年はいろいろな決心をする機会ですが、だいたいの人は半年も過ぎるとそのことさえ忘れてしまいます。（私だけですかね…。）
それでも毎年こうして何かを始めようと考えることは良いことだと思います。

皆さんは如何ですか？何か始めますか？
お互いにがんばりましょう！！良い年になるように！

第８９回＜サービスの眼と芽＞　２０１２年　2月1日

この時期は都内でも雪が降るほど寒く、節分が来てもまだまだ春は遠い気がします。ただ、どうせ寒いのなら寒いところで思いっきり楽しむのも良いですね。

私も寒がりで 18 歳ぐらいの時は「こたつでみかんを食べている方が良い」なんて言っていましたが、強制的に母にスキーをやらされ最初はいやいやでした。それがだんだん楽しくなり、あれから随分経ちましたがまだスキーを楽しんでいます。

きっかけがないとなかなか踏み出せないことはありますが、それでもチャンスがあれば何でも試してみると、案外楽しめることが多い気がします。それに何より良い思い出になります。

今でもスキー場で転がりながらみんなで楽しく滑ったことは、宝物のような思い出です。今年は雪の多い所と少ない所の差が随分あるようですが、スキー場はたくさんあるので皆さん思い出作りにいかがですか？

こんな時代だからこそリアルな思い出が心の支えになるのではないでしょうか。

第９０回＜サービスの眼と芽＞　２０１２年　3月1日

昨年の３月。大変なことが起きました。
そしてあれから１年…皆さんはいかがお過ごしでしょうか？

思い起こすのも恐ろしい日でしたが、やはりきちんと振り返ることも大切だと思います。

震災の後、東京の夜は輝きが消え、寂しいものでした。
今ではもう計画停電もなくなりましたが、日々節電を行い、電気のありがたさを感じることも必要かもしれません。

福島や被災地の皆さんは、今も自宅へ戻れない方もいます。まだまだ終わっていないのです。それでも前を向いて進まなければなりません。

私自身、この 1 年いろいろ考え、そして大切なことに今更ですが気づきました。それはやはり、人の力になれるのは人であり、本当の優しさからの心の強さは痛みを越えるための何よりも薬になることです。
そのことをあらためて気づかせていただいた方々に心から感謝しています。

そしてまた、今なお踏ん張っている皆様の健康と幸せを何よりも祈っております。
一日も早く穏やかな明るい日々がまいりますように。

第９１回＜サービスの眼と芽＞　２０１２年　４月１日

今年も桜の咲く季節が来ました。

昨年は震災の後の桜で、お花見も自粛ムードでしたが、今年は復興のためもありなるべく明るく華やかに行うようです。
私は桜茶と和菓子で公園の桜の下でお花見を考えています。

そういえば去年も同じように桜の下でお茶を飲んでいたら、隣の家族がお弁当を食べながら震災で崩れた家の話や、これからの生活のことを話し合っていたことを思い出しました。

あの時はかなり現実的な光景だったのを覚えています。
今、あの家族は落ち着いて生活できているのでしょうか…。

去年の桜はどこか寂しげで散っていく花びらが大切なものを失う悲しさを感じましたが、今年の桜はどう感じるのでしょうか。

今回の冬の寒さは本当に厳しく、桜の開花も遅れていますが、それでも必ず咲いてくれる桜は自然の生きる命の強さを感じさせます。私たち人間もそうありたいものです。

美しい命を大切に。

第９２回＜サービスの眼と芽＞　２０１２年　5月1日

昨年は私なりにいろいろな目標がありました。

その中の一つに「友人と無邪気に遊ぶ」という目標があり、これは目標というよりそうしたいという希望です。

大人になるといろいろ気にすることがありすぎて自分を OFF にするタイミングがうまくいかないことってないですか。

そんな時、学生時代の友人と過ごす時間は自然に自分を OFF にしてくれます。不思議なのは、どんなに大人になろうとすぐにそのころの空気になってしまいます。ただ、そこで大事なのは「無邪気に」ということ。

飲んで愚痴を言うことを否定しませんが、できればスポーツしたり、ゲームをしたり、音楽をやっていた人ならセッションするのも楽しいでしょう。もし、そばに友人がいないのならいっそ逢いに行くのもいいですね。喜びますよ。きっとお互いの普段の生活の疲れを癒し、活力になることでしょう。

皆さんいろいろな目標があり、日々努力していると思いますが、時にはこんな目標も如何ですか？

第９３回＜サービスの眼と芽＞　２０１２年　６月１日

６月は梅雨の季節。
雨の日は皆さんどのように過ごしていますか？

私は、雨に合う曲を集めてドライブの時に聞いたり、傘や長靴をおしゃれにして雨を楽しんでいます。
でも雨風の強い時はそんな余裕はありません。ぐちゃぐちゃになりながら家に着き、すぐ熱いシャワーを浴びないと風邪をひいてしまいます。

そうそう、梅雨の時期はアジサイの花もきれいですよね。
箱根の登山電車から見るアジサイの花の美しいこと…。まだ、見たことのない方はぜひご覧になって下さい。
また少し寄り道をして、雨を見ながら露天風呂を楽しんでは如何ですか？

日本は四季折々の楽しみ方があり、ささやかながら心の贅沢を味わってみる時間も今は必要かもしれません。

第９４回＜サービスの眼と芽＞　２０１２年　7月1日

今年の夏も相変わらず暑く、節電しながらどうやって過ごしやすくするか、毎日扇風機とエアコンの調節をしています。

扇風機も昨年からいろいろな種類があり、ただ扇風機であればいい、風が来ればいい、というのではなく求めることも増えてきました。

ちなみに私も静かでやわらかい風の吹く扇風機を購入しました。風鈴も情緒があり、涼しい気持ちになるかもしれませんね。

毎年ホテルなどで浴衣を着ていくと、いろいろお得があるのも良いですね。
またホテルで浴衣の貸し出しもしているようですから、仕事帰りにほんのひと時楽しむのもなかなかいいものです。

この夏も皆さんお元気で過ごされますよう、心からお祈り申しあげます。

第９５回＜サービスの眼と芽＞　２０１２年　８月１日

「負けると思うから負けるんだ。できないと思うからできない。」

この言葉…実はわずか５歳の幼稚園児の言葉です。
５年しか生きていない人から出てくる言葉とは思えません。

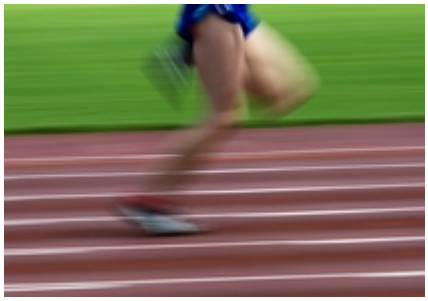
大人になると経験したことや情報も沢山得る分、つい慎重になりすぎて、気がつくと「できない理由」を探してしまいます。
でも、もしかしたら「できない理由を言った後」より「どうしたらできるのかを考えている方」がずっと気持ち良いのではないでしょうか。

そうは簡単にいかないかもしれませんが、考えて何か一つでもできることに近づけたら自分の自信になりますし、もしうまくできなくて失敗してもそのことで学んだことは成功するより大きなものを得られるかもしれません。

いつまでもあきらめない心を持ちながら生きていきたいですね。

皆様の健康と幸せ、一日一回必ず笑える日々でありますように、心からお祈り申し上げます。

第９６回＜サービスの眼と芽＞　２０１２年　9月1日



2012 年の夏のオリンピックが終わりました。

イギリスとの時差のせいで寝不足で調子の悪かった人は多いと思います。でも、やはりライブの映像は活気があり、つい無理して観ていました。

一緒に見ていると自分も戦っているような気になります。息も止まっている瞬間があり、思い出したように大きく深呼吸しました。

毎回、メダルの数を気にするのはわかるのですが、メダルをとったアスリートの前で本人が聞いてもいないメダルの金額（実際の金の価値から計算すると金メダルで 5 万円ぐらいらしい）を言うのはデリカシーがないように思えたのは私だけなのでしょうか。

誰しも頑張って得たものは、自分以上に他の人からその価値を高く評価して欲しいと思うのですが、「実際の価値はこのくらいですよ」と言われると、たぶんそうだと思ってもがっかりするものです。私はその場面を見て金の価格よりそのことをわざわざ本人に伝えたことにがっかりしました。

メダリストへの言葉としては感謝と感動を伝えることで十分なのではないでしょうか。できれば、その一言で相手の方が幸せになるような言葉を自然に伝えられたら、きっと自分も幸せな気分になれるのでしょう。

最後にオリンピックに参加された選手及び支えられた関係者の方から命のエネルギーを頂き、また生きていく強さと喜びを改めて実感したことに心から感謝します。

第９７回＜サービスの眼と芽＞　２０１２年１０月１日

昨年から自分なりにいろいろな「初めて」を体験しています。
その中に先月お祭りに参加しました。

今までお祭りに行ったことはたくさんあるのですが、参加したのは初めてでした。

私は当日だけの参加でしたが、みなさんの中には打ち合わせを何回もして、いろいろな準備に時間をかけて、大変な努力の上に行われ継続されています。みんなで力をあわせて、成り立っているのですね。

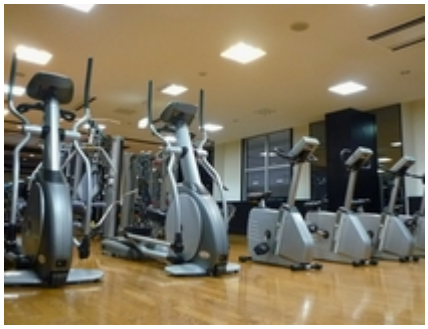
私もハッピを着てみるとけっこう気分が盛り上がり、そんな皆さんの仲間に入れて頂いたようで幸せになりました。

日が暮れて、ちょうちんの灯りが赤くぼんやり光るころ大人も子供もたくさんの笑顔であふれていました。昨年は震災の影響で自粛ムードでしたから、その分今年は皆さん盛り上がったのではないでしょうか。

祭りでみんなの笑顔を見ていたら自然に涙が出てきました。今でも、世界中でいろいろなことが起きています。この時間こうして笑顔の中にいられることを感謝します。

そして、来年も…その先もずっとこうして笑顔で祭りができますように。
そう思い、今年の祭りは終わりました。

第９８回＜サービスの眼と芽＞　２０１２年１１月１日



毎年、秋が短くなっている気がするのは私だけでしょうか。

秋は季候も良く、これから冬へ向かうという緊張感もあり、集中力が増すようです。本来は「春に新しいことをしたい」と思うのですが、何かを学んだり、継続性を求めるのは秋の方がよさそうです。

私はこの夏からスポーツジムへ通うようになりました。なかなか思うように頻繁に通うことができていませんが、これから頑張って行こうと思います。

そう言えば、皆さんの中で経験がある方もいらっしゃると思いますが、スポーツジムにはいろいろなカリキュラムがあり、その中に「チームバイク」というレッスンがあります。

30 分の中でコーチが先導し、いくつかの音楽をかけ、サイクリングのストーリーをもとに固定してある自転車をこぐというコースです。これが意外に汗が出て、良い爽快感を得られるのです。大きな音楽はイメージを作り気持ちを高ぶらせ、途中で 24 個のギアーで負荷を与えながら且つ自分のペースも大切に無理なくでき、あっという間に 30 分が過ぎてしまいます。その上なぜかみんなで同じ方向に向かってこいでいるので、連帯感さえ感じます。普段仕事などでストレスを感じてる方にはぜひお勧めです。何よりスタッフの方の気持ちの良い挨拶は心を癒し、ポジティブになれます。

秋はおいしいものを食べて、気持ちよくスポーツして、健康な体と気持ちで頑張りたいですね。

第９９回＜サービスの眼と芽＞　２０１２年１２月１日

この時期はどこもイルミネーションが素敵で幸せな気持ちになります。

仕事柄 12 月はディナーショーに行く機会が多く、クリスマスソングをよく耳にします。私はクリスチャンではないのですが、何となく清らかな気持ちになります。

ふと昔母にもらったクリスマスプレゼントを思い出しました。それは、「クリスマス・キャロル」という本でした。

当時、その本をもらった私は不満たっぷりだったことを覚えています。なんか、ちょっと怖い感じの本でしたから…。もっと違うプレゼントが欲しかったのでしょう。女の子なのでかわいい人形とか、洋服とか…。でも、今ならそのプレゼントの意味がよくわかります。

そして、何十年もたった今そのプレゼントをくれた母の気持ちを、そしてメッセージを、ありがたく受け取りました。大人になってまた「クリスマス・キャロル」を読みたくなりました。

メリークリスマス！！

今年、こうして私が穏やかな気持ちでいられること、すべての大切な人々に感謝します。ありがとうございました。

第１００回<サービスの眼と芽>　２０１３年　1月1日

今回のコラムで記念すべき 100 回目を迎えることができました。 毎回、自慢できるような文章も書けず、恥ずかしい限りではございますが、こうして 100 回続くことができましたのも、優しく見守っていただきました皆様のお陰でございます。

私自身、日記は子供の頃から書いておりますが、決して皆様にお見せするようなものではなく、このコラム以外ツイッターもブログもフェイスブックもしていません。

では、なぜこのコラムを始めたのかと言いますと、会社のホームページを作り始めた時にある社長から「せっかくだから社長のコラムも載せたら如何ですか」と勧められ、その通りに始めたのがきっかけです。

毎月コラムを書く時はけっこう苦戦しています。伝えたい思いが強すぎて、文章が怖くなったときはすべて書き直していました。 時々、内容が薄いと思いながらも時間がなく、そのまま掲載したときは申し訳ない気持ちでいっぱいでした。100回は私の目標でしたので、続けたことへの勝手な充実感はありますが、内容についてはもちろん満足していません。タイトル通り「サービスの眼と芽」に相応しいコラムを書けるようこれからも努力し勉強してまいります。

さて、100 回目のコラムですが、昨年選挙の時にある小学校に行ってびっくりしました。少子化で生徒が減り、校舎の老朽化を理由に近いうちに廃校になる小学校でした。狭い校庭と古い校舎、下駄箱の中にはかわいいサイズの上履き。懐かしい気持ちになりました。

その下駄箱に貼られた生徒の名前でびっくり。 変わった名前の多いこと！ アニメの主人公のような名前や、野菜や果物の名前、テレビで話題になっていたときもありましたが、こんな時代になっていたとは驚きました。 やはり、お子さん本人も喜ぶのでしょうか。 でも、親御さんの思いとして「うちの子の名前を覚えて欲しい」という愛情も感じます。

廃校になる小学校にはたくさんの思い出があふれていました。 卒業生である方が自分の子供を同じ小学校へ通わせることもなくなる寂しさ、そして思い出になる学校がもうそこに

はなくなるという寂しさ、「失う」という寂しさを最後に教えてこの学校は廃校になります。人は何かを失うと同時に必ず何かを得ると信じています。そして、一歩一歩生きる勇気にしていくのでしょう。

皆様にとって今年はより一層良い年であられることを、心からお祈り申し上げます。

第１０１回<サービスの眼と芽>　２０１３年　2月1日

1 月 14 日今年初雪でした。 東京の雪景色は久しぶりです。当日は雪だけでなく、風も吹いていたため交通は麻痺状態。

車もスリップ事故が多く、電信柱に車がぶつかったまま放置されていました。今回は警察やレッカー車もこられない状況でしょう。

何かあると東京は交通網がダメージを受けるので、本当に大変です。翌日私はスノーブーツを履き、会社まで歩いていきました。通勤途中、積もった雪を避け歩いているのは私だけではなく、人も車もゆずりあいながら…そんなことが昔もよくあったものです。

考えてみれば、私の子供の頃は雪がよく降りました。雪の中、子供が「雪やこんこん…」なんて歌を歌っているのは、とても懐かしい光景でした。

会社の入り口の階段の雪も管理人さんがきれいに掃除していてくれたので、私たちも安心して会社に入ることができましたし、この雪の中登録にいらっしゃる方も安全に迎えることができました。
こうしている間に春は準備をしています。いつか満開の桜をみるその時まで、もうしばらく厳しい冬を過ごさなければなりません。それならいっそ、少しでも冬を楽しもうと思います。今年もスキーがしたいです。皆さんもスキー場に足を運ばれては如何ですか？

当社の求人先でも、この時期スキー場があります。お仕事もありますし、ご家族や友人と楽しむのもたまには良いですよ。
志賀高原プリンスホテル
軽井沢プリンスホテル
苗場プリンスホテル
ホテルスポーリア湯沢
万座プリンスホテル
万座高原ホテル
水上高原ホテル 200
草津ホテルヴィレッジ

第１０２回<サービスの眼と芽>　２０１３年　3月1日

もうすぐ春がやってきますが、まだまだ寒い日が続きます。日々コートを着ていると重くて肩がこるのは私だけでしょうか。

先日、体調を壊し、家に居た時に「あ～牛乳が飲みたいな…。出前のついでに途中のコンビニで買ってきてくれないかしら」なんて思っていたら、なんと！！あるのです！

出前を頼んだときに、近くのコンビニでいくらでも買い物して届けてくれるそうです。ただし、別料金で 500 円かかるそうです。今度具合いが悪いときは是非利用したいと思います。

何かの広告で「人間の考えることは、いつか必ず実現できる」と言っていましたが、本当！そうですね。大げさかもしれませんが、感動しました。ご年配の方にとってはとても良いシステムです。

最近は毎食届けてくれる「宅食便」も便利ですね。入院するまでではなくても、持病があって食事の管理が大変な方は世の中に沢山いますし、ご家族もお世話をしながら食事を作るのは本当に大変ですよね。きっといつかその声も届くでしょう。

お医者様から薬の処方箋が出るときに、食事の管理を相談できるシステムがあったら便利ですね。あらかじめわかっている情報から、それにあった食事管理ができたら、すばらしい。私の勉強不足で、もしすでにそのシステムがあるとしたら、それは本当に理想的です。

便利で良いことをしようとすると、そこには必ず人の心と手が必要になります。そして、そのシステムには人件費がかなりかかると思いますので、国などからの支援があると良いですね。

第１０３回<サービスの眼と芽>　２０１３年　４月１日

今年は都心の桜の開花が３月になり、４月のお花見も繰り上げた方も多いと思います。

春が待ち遠しい私としては、桜が早く見られるのは嬉しいものですが、４月に入学される方にとっては、入学式での桜の花を見ることができず、ちょっと残念ですね。ただ、桜の花は期待いっぱいの皆さんの心の中に咲くことでしょう。

先日、就職して 3 年目の人が新入社員の教育係りになり、ちょっと悩んでいると言っていました。その人は「自分はこの 3 年で教えられたことがなんとなくできていて、大きなトラブルもなくきているので、いざ人に教えるとなると難しいものです。」と言っていました。

そうですね、意味がわからなくてもできてしまうことはありますよね。そのことはどうして必要なのか、そんなこと考えなくても結果が良ければ良いと思う人もいるはずです。
ただし、それは偶然に近いことで、結果がいつも良いとは限りません。
結果が良くない時にこそ、そのことを行う意味がわかっている必要性があるのだと思います。なぜなら、その後の処理にかかるための手がかりになるからです。
そして、再び同じ間違いをしないためでもあります。

今回の件は、もしかしたら、その人の上司は新入社員よりもその人本人に、その意味を意識して欲しいために、あえて新入社員の教育係りをさせたのかもしれません。
そのことを伝えると「頑張って、勉強しなおします」と言っていました。
その姿を見て、たぶんその人の上司はその人に将来の期待をしているのだと私は感じました。だからこそ、人に教えることにより本人を成長させたいのだと思いました。

もし、同じようなことで悩んでいる方がいましたら、それは自分が期待されているのだと思って頑張ってください。

第１０４回<サービスの眼と芽>　２０１３年　５月１日

緑が美しい季節です。
この時期はゴールデンウィークもありますし、旅行をしたいと思う季節ですね。

昨年は私も韓国へ行ってきました。
韓国は二度目でしたが、また違う発見があり、とても楽しかったです。日本の韓流ブームも落ち着き、日本からの旅行者も減っているようですが、私はまた行きたいです。

初めてその地に訪れた時は何よりもときめきを感じ、一度目ではできなかったことを二度目で行い、二度目で心に残った所を再び訪れ、また新しい発見があり…。そんな旅をこれからも続けていきたいものです。

日本と韓国はとても似ているところがあるせいか、初めて行ったとは思えないほど落ち着きました。そして、随分と前からとても観光に力を入れていた感じで、どこへ行っても観光客向きのシステムが整っています。日本もこれからどんどん観光化していき、日本中すべての地域で外国の方を受け入れられるようになるでしょう。

日本の場合、今まで日本人を相手にするビジネスでも充分成り立つ時もありましたが、もうそうも言っていられない時代が来ました。ホテル、旅館など以外にも外国の方を意識したビジネスが増えていき、外国人の雇用も増えるでしょう。

その理由の一つは高齢化です。国内のビジネスは高齢化を意識した、シルバービジネスが主流になり、介護施設も充実してきますが、そこで介護をする人が足りなくなり、現実として職業訓練をした外国の方をたくさん受け入れなくてはならなくなるでしょう。このことは今すでに始まっていますが、本格的に動くには法律が柔軟に動かないとどうにもなりません。

いずれ、外国人の方が介護することがあたりまえの日がくるのであれば、できれば「日本人の心を理解しよう」と思ってもらえる方が沢山いらして欲しいですね。
技術的なことも大切ですが、そのことはもっと大切だと私は思います。

第１０５回<サービスの眼と芽>　２０１３年　６月１日

夏に向かうこの時季は、雨が降ったり、ちょっと寒い日もあれば夏のような暑い日もあり、ついつい体調も崩しがちです。

実は私も先日「良性発作性頭位めまい症」という病気になり、薬を飲みながらリハビリしています。どのような病気かは「なでしこジャパン」の澤選手と同じ症状ですので、ご存知の方も多いと思います。

体調の変化は年齢やホルモンの関係、または生活習慣と原因はさまざまですが、やはり原因がわからないと防ぎようがないので病人としては知りたいものです。しかし今回の病気の原因は「わからない」と、少なくとも４人のドクターに言われました。

そして、その中の最初のドクターは「世の中の病気で 80%は原因がわからないのです」と聞かされ唖然としました。そのことが正しいか否かは別として、今苦しんで駆け込んだ患者にその言葉は失望を感じさせられました。

その日は薬も出ず、原因も治療もわからぬまま、苦しみながら家に着きました。家に着き、冷静に考え、あらためて病院へ行くと今度はきちんと病名もわかり、耳鼻咽喉科での診察を受けることになりました。今、治療を受けているドクターは「原因ははっきりとわかりませんが、病名がわかりましたので、私は治せます。」と言っていただき、安心して通院しています。

病気になって思ったことですが、治療はメンタルなケアーも含み、まずは患者を安心させることが大切でその信頼関係は治療がスムーズに進むひとつの薬だと…思いました。
このことはきっと私達の仕事や普段の人間関係にも言えることで、相手の立場を理解しようという気持ちで言葉をかけることからスムーズに物事を進め、結果に繋がるのではないでしょうか。

第１０６回<サービスの眼と芽>　２０１３年　7月1日

今月からいよいよ本格的な夏です。

今年の春は、梅と桜の咲く頃とが重なり、皆さん花見の予定を急いで変更した覚えがあると思います。
それから考え、梅雨もなくなるのではと思ったら、意外に普通に梅雨入りになり、紫陽花の花がとても美しく映えました。

さて、夏はどうなのでしょう？

もう、暑いのは当たり前です。　その夏をどう過ごすのか…。

海も良いのですが、森の緑に包まれて紫外線も少なく、さわやかな風を感じる避暑地もいいと思います。私自身も夏はそうしています。東京との気温差が１０℃近くあり、またはそれ以上になる時もあります。嬉しいのは夜が涼しく、よく眠れることです。

皆さんも夏は是非涼しく眠れる避暑地へどうぞ。
緑のビタミンもたくさんありますので、心と身体のエネルギーにして下さいね。

ホテルのご紹介
志賀高原プリンスホテル
軽井沢プリンスホテル
浅間プリンスホテル
万座プリンスホテル
万座高原ホテル
箱根湯の花温泉ホテル
ホテル立山
弥陀ヶ原ホテル
北軽井沢ハイランドリゾートホテル

第１０７回<サービスの眼と芽>　２０１３年　８月１日

毎年少しずつ暑くなっているような気がするのは私だけでしょうか。
時々息もできないほどの熱い空気を感じます。今年は、具合が悪くなる方が多いのではと思います。

私は、先日ゴルフに行きました。後半、体中の熱が一気に上がり、必死の思いで最後までプレイをしました。ロッカールームに戻ったときには、しばらく動けませんでした。やっとの思いで支度を済ませ、そのあとの食事会では食が進まず、水分ばかりとっていました。やはり、普段から夏の暑さに向けての準備が必要だと実感しました。

では、どのようなことが大切なのでしょうか。

それは、体力づくりを通して汗を流し、体温調整ができる身体にすることでしょう。私は体力づくりとしてずっとジムへ通っていたのですが、仕事が忙しくなってきたり体調を崩したりと、しばらく休んでいます。

年齢や性別によって、また、その人の生活リズムによってもやり方が違いますので、専門の方からアドバイスをされて続けていくのが良いのでしょうね。

来月まで暑さは続きそうですので、皆さんお体を大切にお過ごし下さい。

第１０８回<サービスの眼と芽>　２０１３年　９月１日

今年の夏も本当に暑かったですね。
とうとう気温が 40 度も超えてしまった所もあり、このままだと毎年あたりまえになってしまいそうです。暑いからと言って悪いことばかりではなく、冷たい飲み物やクール関係の商品がよく売れたようです。

暑い夏の後、急激に気温が下がるとその年の紅葉はすばらしいと聞いたことがあります。秋はまた、魅力ある季節ですから楽しみですね。

今年は国内旅行をする人もふえましたが、働きに行く人は年々減っているようです。私の会社では地方のホテルや旅館などにお仕事を紹介していますが、最近、地元からあまり離れない若者が多いようで、これは震災の影響なのかどうかはわかりませんが、何か不安があるようです。

住み込みで働いた経験のある人のリピート率はとても高いのですが、初めての人はちょっと心配なのかもしれません。そんな人の為に、1 泊とか 2 泊のお試し住み込みがあります。ちょっと試してから 1 ヶ月以上の住み込みで働いてみることをお勧めします。

一番気になるところは、寮だと思います。
最近では個室もふえましたが、相部屋もまだまだ多くあります。他の人と一緒の部屋は不安かもしれません。例えば、シェアハウスのようなワクワクすることの方がたくさんあると思います。長い人生の中でそんな経験も悪くないのではないでしょうか。きっと、何かを感じる機会になると思います。

そんな一場面のお手伝いができればと、私たちはこの仕事をさせていただいています。

第１０９回<サービスの眼と芽>　２０１３年１０月１日

少しずつ秋めいてきました。
街中ではもう秋冬服のセールが始まっています。
先取り」も良いのですが、だんだん季節感もなくなってきますね。
今では、その季節しか食べられないなんてことはなく、いつでも手にいれることができますから、あるテレビ番組で「旬の食材を当てるゲーム」を見ましたが、ほとんどわからないようです。
こうして、利便性や合理性が充実してきても、人の役割は必要です。

先月、2020 年のオリンピック開催地が東京に決まりました。
これから 7 年間、建物が増え、飲食店やその他の企業で沢山の人を必要とします。
そのとき、どの求人先も「いい人」を求め、競争になるでしょう。
では、企業やお店にとって「いい人」とはどんな人なのか？

それはそのお店によって異なりますが、やはり共通して言えることは、「あたりまえのことがあたりまえにできること」つまり、気持ちの良い挨拶ができるとか、きちんと返事をするとか、笑顔でコミニュケーションできるとか、清潔である、そしてやる気が感じられる人。

ある日混んでいるお店で順番を待って並んでいる時に店員さんが冷たいお茶を出してくれました。暑い中、並んでまで待ってくださるお客様への申し訳ない気持ちと感謝の気持ちが感じられ、待っている時間も「苦」ではありませんでした。

中へ入り、テーブルに座るとおしぼりとお水、店員さんからの簡単な説明がありました。
「ご用の際には、お手数ですがこちらのボタンを押して下さい。」
そこには「お水」、「ご注文」、「呼び出し」、「お会計」とありました。
用のあるときにボタンを押すシステムはよく見かけますが、こんなに分かれているのは初めてで面白いシステムだと思いました。

確かに店員さんを呼んでから用件を伝えるより、最初からそのボタンを押すことで伝えられたなら、店員さんはお水を持って来るのでワンステップが省略できて合理的。また、お

客様の中にはそのシステムは「面倒くさくない」と思う人も多いと思います。手頃な価格で提供するため、人件費をかけられないお店にはすばらしいアイデアだと思いました。

ただし、このシステムはホテルや高級レストランでは難しいかもしれません。
なぜならそのような所ではお客様の「して欲しい」を先読みするサービスが求められるからです。単価も高く、お客様はサービスに対して期待するのはあたりまえで、お客様がお水を欲しくてボタンを押す前に、なくなりそうなグラスにスマートに注ぐ注意力が必要とされるからです。そうすれば、お客様は店員さんを呼ぶ前に要望が叶うわけですからもちろん満足するわけです。

どういうシステムを導入しても結局大切なのは「人」であり、お客様には「充実した食事の時間」を提供できることが何よりの目標でしょう。その気配りこそが「おもてなし」だと思います。

第１１０回<サービスの眼と芽>　２０１３年１１月１日

そろそろ、年末にかけていろいろな準備が始まります。当社では 12 月の忘年会シーズンに向けて、登録者を募集しています。

この時期は忘年会だけでなく、ホテルのディナーショーや、スキー場、リゾート（日本全国）のホテル、旅館などの募集も 300 人以上募集しています。

アベノミクス、2020 年東京オリンピック開催決定などの影響でしょうか、今年はお祝い事や集まりが多く、また、国内旅行もかなり増えています。海外からのお客様も今年は過去最高とニュースで言っていましたし、飲食業界は大忙しです。

ただ、良いことばかりではなく、景気が良くなり安心かとはいかず、まだまだ震災の影響は残っているのも事実で、手放しで喜ぶわけにもいきません。また、今年は台風も多く、天災による沢山の傷が癒えるのには、しばらく時間がかかるでしょう。

しかし、前を向き進むことが何よりの復興であり、私は私のできることを精一杯させていただきます。どのような時でも、大切なのは人であり、その「人の力」は天災を避けることはできなくても、乗り越える力を与えてくれると信じています。

第１１１回<サービスの眼と芽>　２０１３年１２月１日

今年もあと１ヶ月。早いものです。

私は毎年、明治神宮へ初詣に行くのですが、今年の明治神宮のおみくじ大御心（おおみごころ）には「不動の信念」と書いてありました。どんなことがあっても信念を持ち、頑張りなさい。ということのようです。

確かに今年はそれなりにいろいろありましたが、一番大きいことは体調が不調だったことです。めまいの病になり、しかもそれが数回あったことで不安な気持ちになりました。

でも、いろいろな方と出逢い、皆さんそれぞれのご経験があり、話を聞かせていただくことで、不安な気持ちもやわらぎました。本当に勉強になりましたし、心から感謝しております。人にとって出逢った人、そしてまたこれから出逢う方々すべて必ず何かを教えてもらえる最高の先生だと思います。社会人になってからもう何十年も経ちますが、そのことを痛感します。

先日、私よりいくつか年上の方が定年後は学生になりたいと言っていました。学びたいという気持ちはいくつになっても元気や自信を与えてくれますし、その人もとても若々しく、輝いていました。そういう気持ちはいくつになっても大切ですし、そんな大人でいたいです。

来年は午年です。風をきりまっすぐ、気持ちよく時を駆けていきたいですね。今年は大変お世話になりました。来年もよろしくお願い申し上げます。

第１１２回<サービスの眼と芽>　２０１４年　1月1日

今年の干支は「午」です。
なんとなく、心の中で走りたくなるような気がするのは私だけでしょうか。ランニングをしたいとかではなくて、時の風を感じながら気持ちよく過ごしたいという感じです。

ある人が今年は日本料理を習いたいと言っていました。他国の料理より日本料理を習いたいと聞いた時、なぜだろうと思いました。私は日本料理とは日本の家庭料理で、母親の料理が日本料理だと思っていたので、あらためて習いたいという意識がなかったからです。たぶんその人はプロの味や料理のコツなどを習いたいのでしょう。

家庭料理といえば、私は母の甘くてやわらかい玉子焼きが好物で、一生のうち最後に食べたい料理ナンバー1 です。ですが、今となっては残念ながらそれは叶わなくなりました。母と同じような玉子焼き作りを一生懸命挑戦していますが、まだまだ母の味付けには追いつきません。技術力がないのかセンスがないのか・・・。

親が子供に料理を作るとき、「おいしいものを食べさせてあげたい」という愛情がスパイスになり、子供もおいしいと思う忘れられない味となるのでしょうね。それがとてもシンプルなものでも、愛情というスパイスで温かい気持ちになり、また子供も親になった時に伝えていく・・・それが家庭料理ではないかと思います。
毎日食べても飽きないのは、親子だからわかるいろいろな感情・感覚からくるのではないかとあるお母さんは言っていました。

日本料理もユネスコの無形文化遺産になりましたので、ますます日本の和食が世界に広まっていくのではないでしょうか。

第１１３回<サービスの眼と芽>　２０１４年　2月1日

1 月もあっという間に終わり、もう 2 月。少しずつ春へと近づいています。

私はこの時期スキー場に行きます。真っ白な世界はいつ見ても素晴らしいし、感動しますね。スキーはしますが、ぜんぜん上手になりません。でも、雪と戯れて子供のような気持ちに戻れるのはとても楽しく、そして、何より家族や友人との思い出はその雪と一緒によみがえります。

思い出と言えば、先日旅行先でのことです。ラーメン屋さんで食事をしていたら、中学生ぐらいの兄弟 2 人と両親の 4 人家族がお店に入ってきました。

その家族は普通に注文し、そして熱々のラーメンがテーブルに運ばれたその時に兄弟で悪ふざけをして一人の男の子のラーメンがひっくり返り、横で食べていたお父さんが「何やっているんだ！おまえはもう食べなくていい！！」と大きな声で叱り、叱られた子はひっくり返ったラーメンの前でじっとして下を向き、側にいた家族はそのまま食事をしていました。

お店はすごく混んでいて、店員も忙しくしていましたが、それでも店員の中の男性がそのことに気づき家族に声をかけました。「火傷はしなかったですか？もしよろしければ、少し時間を頂ければ新しいものをお作りします。」と言うと、家族のお父さんが「大丈夫です。この子が悪いので。」と返しました。

ここまではよくある光景ですが、その男性店員は「もしよろしければ、こちらでお作りしますのでお食事を楽しまれて下さい。せっかくのご旅行ですから。」と言って新しいラーメンを注文したのです。確かにその家族の問題で他人が口を挟むことではないかもしれませんが、その時私はホッとしました。なぜなら、その家族の様子が気になってしかたがなかったからです。他人のことですが、無視して楽しく食事はできませんでした。そんな周りの空気も含めて、その店員は声をかけたのです。

その後、家族で食事を済ませ、お父さんはお礼を言って店を出ました。私は心の中で「よかったね。良い旅を」とつぶやき温かい旅の記憶となりました。

第１１４回<サービスの眼と芽>　２０１４年　3月1日

寒椿が終わり、桃の花も咲き、もうすぐ桜も咲くでしょう。通勤途中で花が咲くのを楽しむのが私の小さな喜びです。

先日出勤前にカフェでコーヒーを飲みながら、ふと周りを見ると、私のように一人の人で満席でした。

出勤前に今日の予定を確認したり、頭の中の整理をしたり…という感じでしょうか。

会社に出社する前のちょっとした時間がこれから仕事へ向かう気持ちの後押しとなるのでしょう。また、朝の「おはようございます」「いってらっしゃいませ」は一日働く前に元気をもらえる言葉です。

帰りも意外に一人で寄り道して行く人が多く、仕事でいっぱいになっている頭の中をプライベートへと切り替える時間が必要なのかもしれません。誰かと一緒にいることも幸せですが、一人の時間を楽しむことも大人にはまた大切ですから。飲食店などにはそんな大人が沢山います。

寒い冬の夜、あるバーで席につくと最初にデミカップにコンソメスープが出てきました。「お酒を飲む前に、まずは冷えた体を温めてください」という気持ちが、私の心まで暖めてくれます。

飲食店はお腹を満たす場所でもありますが、同時に気持ちを切り変える場所にもなり、心を満たす場所でもあります。そんな優しい花のようなお店が日本にはたくさんあります。

第１１５回<サービスの眼と芽>　２０１４年　４月１日

この春、ご進学・ご就職の方、誠におめでとうございます。

最近の就職活動は、動画でのアピールなど、いろいろと形が変わってきました。私の頃は、履歴書は手書きがあたりまえで、修正液もない時代。間違えたら、最初から書き直しで何枚、何十枚と書き直した人も少なくないはずです。文字もなるべくきれいに書けるようにペン習字をならったり・・・。

しかし、今はPCで履歴書を作成できますし、データも保存できるのでいくらでも用意ができます。ただし、履歴書の中で重点になるのは内容と写真になります。

そして、書類選考が進むといよいよ面接です。面接は、そんなに時代で変わりはないと思いますが、かなり厳しい言い方をされると、今の方は、なかなか答えることができないと聞きます。

時代の流れで仕方がないのかもしれませんが、昔は、固定電話で友人の家などに電話をすると、その前に必ず、親や大人が出てくるものでした。そこで、何かしらストレスを感じながらも大人と会話をするという訓練になりました。今は携帯電話で直接本人と話せますので、そんなに大人と会話をする必要もないでしょう。ですから、アルバイト等でお客様や上司と接することが、意外に大人との会話ということでは良い訓練になるのです。

特に私の会社では、ホテル等でのお仕事が多く、言葉遣いや、振る舞いなどが身につくので、かなり大人との会話には慣れるはずです。言葉遣いやふるまいは一日で身につくことではなく、積み重ねですから学生のうちにアルバイト等で訓練すればその成果は出ると思います。

そこで、1に学業、2に社会訓練としてアルバイトもいかがですか。きっと、当社がお役にたてるはずです。ご登録をお待ちしています！

第１１６回<サービスの眼と芽>　２０１４年　5月1日

春になり、いろいろな野菜や果物がおいしく実る季節です。

今は、野菜を冷蔵庫で冷やしてサラダを作りますが、幼いころ、学校の裏で作ったトマトが真っ赤に実り、こっそり１つ頂いた時の甘さとおいしさは忘れられません。冷たくもなく、ドレッシングもないのに…。素材の良さに勝るものはないかもしれません。

それが仕事となるとコストの面でなかなか難しいこともあります。各企業がおいしさとコストのバランスを求め、コストパフォーマンスの陰には、オーナーをはじめスタッフの努力が必要となります。

そしてもう一つ大切なことは、直接お客様にお料理を運ぶサービスです。
お客様のテーブルに運ばれた時、サービスをする人がお料理のおいしさを説明してくれると、その説明の中に季節の風も運んでくれます。お料理を召し上がるお客様の姿、笑顔を見ると、今度はサービスをしている方が幸せになるはずです。

食の楽しみは、幸せへの一番の近道。
私は、そう思っています。

第１１７回<サービスの眼と芽>　２０１４年　６月１日

梅雨の時期、皆さんはどうお過ごしですか？

私は、買ったのにまだ読んでいない本やＤＶＤをじっくり味わう時間にしようと思います。

例えば、それだけに集中したい時はホテルに泊まるのもいいですね。仕事が忙しくて日にちが取れない時は、移動時間が短縮できて翌日そのまま会社に出勤できるシティホテルなど。たとえ近くでも、違う所に泊まるとかなり異空間になり、気分転換になるのではと思います。私の仕事のスキルアップにもなりますし。

少しゆっくりできそうな時は、リゾートホテルで温泉も良いですね。先日も仕事で新潟に行きましたが、夜プライベートの時間は本を読みゆっくりしていました。

話しはちょっと変わりますが、リゾートホテルの良い所は静かで尚且つ、その土地その季節のおいしいものを頂けることです。新潟は水、米、酒、他にも美味しいもので溢れています。夏にはホタルなども楽しめて、日本らしい過ごし方ができますね。

しばらく食事をしていると、当社から紹介したスタッフがとても良い笑顔で働いているのを見かけました。すると隣のお客様が、「あなたがいるからまた来るわね。今度はお友達と一緒に。」と笑顔でおっしゃっているのを見て、私まで幸せな気持ちになりました。本人にとってもこの仕事をしてやりがいを感じる瞬間でしょう。

梅雨の雨は植物にとってとても大切な命の水です。水で潤うのは植物だけでなく、人にも必要な季節なのかもしれませんね。６月は夏の暑さに負けないように、心身共に準備をしたいと思います。静かに雨音を楽しみながら…。

<ホテルのご紹介>
ホテルスポーリア湯沢
苗場プリンスホテル

第１１８回<サービスの眼と芽>　２０１４年　7月1日

この度、当社のホームページをリニューアルするにあたり、約 100 人の方にアンケートをお願いしたところ、たくさんのご意見やご提案をいただきました。

その中で、意外に私のコラムを見ていただいていることに驚き、文章を作ることの緊張がぐっと増してきました。

私のコラムにはあまり面白みはないと思いますが、少しでも私がこの仕事をすることにおいての誠意をお伝えすることができたら、と毎回悩みながら書いています。

スタッフへのメッセージだったり、求人先へのご提案だったり、お客様側からの目線の意見としてなど…いろいろ考えて文章にしていますが、難しいですね。もっとやわらかくと思っても、やはり立場上堅い文章になってしまいます。

これからも、心をお伝えることができたらと思いコラムを続けますので、文章力はありませんが、温かい目で見守っていただけたらと思っております。

そして、この度アンケートにご協力いただきまして本当に感謝しております。貴重なお時間をいただきまして、ありがとうございます。

第１１９回<サービスの眼と芽>　２０１４年　8月1日

今年の梅雨の期間は長く､7 月の梅雨明けと同時に急に暑くなりましたね。

毎年天候に振り回されるのがあたり前になって、夏の季節営業をする海の家やホテル、その他夏に売れるかき氷やビールなどは、かなり天候に左右されて大変だと思います。

先日、私も南新宿商店会のバザールでビールを売る担当になりましたが、暑い日と重なりかなりビールが売れました。手が痛くなるほどサーバーから手を離すことができませんでした。

昨年に引続き今年もビールを売る担当になりましたが、昨年と違う所は「もったいないのでこのカップにビールを注いでください。」と何人ものお客様に１杯目の空のビールカップを渡されたことです。実際衛生上そのカップに入れることはありませんでしたが、エコに対する意識はありがたく思いました。

日本人の「もったいない」は誇れることです。
このみなさんの気持ちが次回はいかせると良いと思います。