

## はじめに

皆様は「おもてなし」という言葉を聴いてイメージするのは、どんなことでしょうか？

2020年、夏のオリンピック開催地を決めるIOC総会で東京代表の滝川クリステルさんのプレゼンテーションでも「おもてなし」という言葉が注目を集めました。ここで滝川さんがおもてなしを解説する為に表現した言葉は次の通りです。

「おもてなしとは、訪れる人を心から慈しみ、お迎えするという深い意味があります。先祖代々受け継がれて参りました。以来、現代日本の先端文化においてもしっかりと根付いているのです。」と伝えていました。

具体的1例として日本では、落とした財布が自分の手元に戻ってくる確率がとても高いことを挙げています。日本で暮らす人や観光客に対して、日本で生活する人が行うおもてなしを指していると解釈します。もてなす側が「日本人、または日本に住む人」でもてなされる側が「日本で財布を落とした人」です。この両者の間でおもてなしが行われます。

こういったおもてなしは長い年月をかけて教えられた躰や文化が関係していると言えるかもしれませんが、おもてなしの精神は1日にしてならず！なのです。おもてなしの具体例を挙げればきりがありません。それは、おもてなしの概念があまりにも抽象的で「もてなす側」と「もてなされる側」の範囲が広すぎるからです。

では、企業がおもてなしを考えると、誰が「もてなす側」で誰が「もてなされる側」なのかを本書では考えていきたいと思えます。

現在、多くの企業がおもてなしという言葉や行為を重要視しています。目に見えない、数値化できない「おもてなし」という多くの付加価値を生み出す概念は企業にとって差別化や信頼を得る為の利益と同様に手にいれたいものでしょう。多くの企業の考え方はもてなす側が「企業」、もてなされる側が「お客様」です。

「もてなされる側」が「お客様」という理論は最終結論だと考えます。この講座では真にお客様をもてなす為に、お客様以外にもてなすべき人がいると考えてます。この理論を成功させる為に具体的な活動が必要となります。では何を行えば良いのでしょうか？

多くの企業は、おもてなしを強化する為に「接客スキル」を磨こうと努力します。職種に関わらず社員研修として接客講座を受講する機会に恵まれます。では接客スキルを強化している企業はお客様にとって最高のおもてなしができていると言えるのでしょうか。

答えはNOです。

例えば、社員の電話対応スキルをトコトン磨いたとしましょう。どんなに丁寧な対応をしたとしても、迅速な対応ができなければ最善を尽くしているとは言えません。電話の周辺が散らかっていてお客様の要望に応えるための情報を探すのに手間取ったとしましょう。「少々お待ちください」と言って大変お待たせする結果となれば、電話を掛けたお客様の電話料はかさみ、気分も良くないでしょう。

何を改善すべきなのかは一目瞭然なのです。迅速な対応を心がけるには、電話や机の周辺、会社全体がきちんと整理されていて、いかなる問題にも対応できるように日頃から訓練をすることが大切なのです。最高のおもてなしを実行するには「接客スキル」だけを磨くのではなく、整理の実践による「環境スキル」を手に入れることも必須なのです。

本書では「接客スキル」は学びません。接客スキルを学んだ、もしくはこれから学ぶ事を前提と仮定し、そのスキルを活かすための「環境スキル」を学んでいきます。整理収納という概念を使い誰もが理解しやすい入門編であり、実践することによって**環境が改善され、人が育ち、真のおもてなしのできる職場**で、ひとりでも多くの人が働くことが出来る事を心から願っています。

整理収納アドバイザー

家村 かおり