

「成長と幸せを願って」

—なぜかまた行きたくなるお店—

平成 30 年 9 月 10 日

小野 正人

合掌 50 周年祈念式典&社長交代式は、楽しんでいただけましたでしょうか。式典実行委員メンバーが毎週打ち合せを重ね、受付を始めとする会場設営や祈念誌等の資料作成、音響照明調整といった綿密な前準備・段取り・リハーサルを重ねて臨んだ本番でした。メンバーの原動力は、皆さんの喜んでる姿。感動している姿。新会長の挨拶に始まり、野口さん、井手さん、三木さんの素晴らしい発表に加えて、フルコースのお料理や豪華福引きにシャボン玉ショーが華を添えて、メンバーの期待以上の結果、つまり皆様の満足した笑顔が引き出せたのなら何より幸いです。

さて、社長交代に伴い、今回から「幸せを願って」を「成長と幸せを願って」に変更します。なぜならば人間性の成長と幸せは切り離せないものだと私は考えているからです。

幸せとは、青い鳥が運んでくるものでも、ネットで気軽に頼めて黒猫が運んでくるものでもありません。幸せは、身近にある幸せの芽が顔を出していることに気付き、その芽に感謝の雨を注ぐことで綺麗な花が咲き、大きな実を結ぶようなものです。厄介なことにその幸せの芽は目に見えにくく、自分のことだけを考えている人や欲張りな人には不思議と全く見えません。自分の欲やエゴから離れて思いやれる範囲を拡げると、ようやく与えられていることに、存在してくれていることに、感謝の心が芽生えるのです。

人に感謝が出来るようになると幸せな人生を送れます。感謝の出来ない人は、与えられることが当たり前だと考え、いつも足りていないことにフォーカスし、意識を向け、不満と他責の念に終始駆られてしまいます。そんな状態では人も運も寄り付かなくなり、与えあいの人生からどんどん遠ざかり、奪い合いの人生を送ってしまうことになります。

小さな幸せに気付けるようになってくると、その先には大きな壁が立ちはだかっています。その壁とは自分を攻撃してくる相手や足を引っ張るマイナス的存在、または損を与えてくる存在です。通常なら腹を立てたり、嫌悪感を抱いてしまう相手ですね。感謝について達観できるようになると、マイナス(嫌いな相手)のお蔭でプラスを知れたり、相手に得の道を歩ませることは自分が得の道を歩むことと同じであることを理解し、最終的に「自他合一」の境地に行きつきます。その境地に立つと、敵は味方であり、ピンチはチャンスであり、損は得であることが分かり始めます。結果、全ての存在が感謝の対象へと変わるのであります。それこそが本当の「幸せ感」ではないかと私は考えています。そしてその境地に辿り着くには精神的な成長なくては到達し得ません。一度自分を捨てて上空から地上を俯瞰するようなイメージが持てると、目先の損得で怒ったり、悲しんだりしていることが馬鹿馬鹿しくなります。

さて、皆さんは仕事において妥協の出来ない大切にしている信条はあるでしょうか。「約束を守る」。「いつでも笑顔で接客」といった回答が聞こえてきそうですね。私は「神は細部に宿る」という言葉が大好きで信念に掲げています。今まで出会って来た本物や一流と呼ばれる方は、小さなことをとても大切にされていました。外食店や旅館、ダスキンのお店でも「またあそこに行きたいなあ」と頭に思い浮かんでくるところは大体、お客が気付くか気付かないかという細かい心遣いをしているお店です。そういった「また行きたくなるお店」や「選ばれるお店」にフォーカスを当てた本が面白かったので以下にご紹介します。



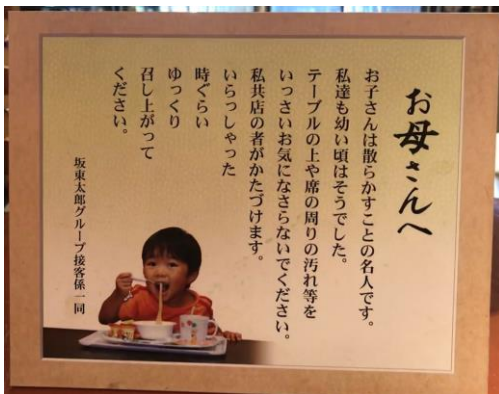
岡山県にある、とある料亭での一コマです。多くの方が大切なお客様をおもてなしする時にお連れする地元企業の間で評判のお店です。写っているのは飲みさしのビール瓶を入れておく「受け皿」。そこに松の葉が入っています。

さて、料亭の方は何のために松の葉を入れたのでしょうか。

ビジネスホテル、シティホテル、高級ホテル。ホテルのグレードにかかわらず、客室に体重計が置かれていることがあります。ある老舗ホテルにも体重計が置かれていました。しかし、他のホテルとは少し違っていました。



さて、ホテルの人はなぜ体重計にタオルカバーをかけたのでしょうか。



「ぼんどう太郎」という関東圏に60店ほど展開している外食店があります。そこは色々なところで他の外食店とは違いがあります。例えば左の写真はその一例です。

小さな子連れのご家族がこのような温かい言葉を目にとるとどんなお気持ちになるのでしょうか。ぼんどう太郎は「食事」だけを提供しているわけではないことが分かるでしょう。

私達はものすごいチャンスを手に入れています。私達がまだ取り組んでいないことや一部の人しか取り組んでいないことで、もっともっとお客様に喜んでいただけるチャンスが必ずあります。普通ならしないけど、一流なら行く心遣いを私達も全員で取り組んでいきましょう。それらは全て小さな違いであり、それを継続していくことが一流と二流の違いなのです。凡事徹底する一流の会社に。皆さんの近くにある普通と違うサービスや接客を感じたら是非教えてください。私も勉強に訪れたと思います。

ありがとうございました。合掌