

実況中継「土曜講座」

第7号 2023年10月14日発行

市川学園9月30日の土曜講座 於 國枝記念国際ホール

清原當博先生

「感動を創る」あるホテルマンからのメッセージ

公益社団法人日本プライダル文化振興協会会長
元株式会社ホテルオークラ東京代表取締役会長

清原當博先生のご紹介

1971年学習院大学経済学部卒業後、株式会社ホテルオークラ入社。飲料部門で10年間ホテルの基礎を学び、その後マーケティング部門、企画広報部門を経て2001年京都プロジェクトに参画。専務取締役総支配人として京都ホテルオークラの運営に当たる。2009年ホテルオークラ東京の代表取締役兼総支配人に就任。2014年代表取締役会長、2017年取締役相談役、2018年顧問を経て、2019年退任。現在、公益社団法人日本プライダル文化振興協会会長。



主な講義内容の紹介

ホテル産業はマニュアル重視のサービス産業から一人一人の顧客に合わせたホスピタリティー産業へ昇華されていく。ただ物を売り買いする「物ビジネス」から、何をだけでなくどう売なのか。売り買いがよりイベント化していく「事ビジネス」へと変わっていく。売買におもてなしの精神が浸透していくキッカケとなったのがホテル産業である。ホテルオークラは創始者の思い「世界一のホテルになる！！」という夢を実現するために、BEST ACSを唱えた。Accommodation[施設] Cuisine[料理] Service[サービス] そこで他のホテルと差を付けるために最も大切にされた点が「紙一重のサービス」である。「ほんの少し」と思うかもしれないが、そのほんの少しに大変な努力・労力があるものだ。紙一枚を作るまでにどれほどの人がどれだけの努力をされているだろうか。

これまでに清原さんがホテル業界に携わり、得てきた人生学を話された。特に心に響いた言葉を二つ記載する。一つ目は「恥をかけ！」である。実際に清原さん自身が恥をかけた実体験を話された。恥の経験は必ず今後繋がっていくのだ。二つ目は寺澤芳男(元野村證券副社長)の言葉「財を失うことは小さく失うことである。名誉を失うことは大きく失うことである。勇気を失うことは全てを失うことである。」である。恥をかくためには勇気が必要である。その他にも清原先生の人生学は心を打つものばかりであった。

受講レポートから



・おもてなしという日本特有の文化はもともとあるものだと思っていたので、この頃生まれたと知って驚きました。相手のことを考えて気配りするというのは人を幸せな気持ちにさせるけれど、そこまで気を配らせるのは難しいことだと感じました。自分も細かいことにまで気を配って、人から感謝されるような人間になりたいです。私はよく部活動などでも失敗を恐れてチャンスを逃してしまうことがありますが、清原さんの話を聞いて恥をかくことで人は成長するんだと改めて思い、様々なことにチャレンジしてみようとやる気が湧きました。またホテルで働くと言うのは、人に感動を与える素敵な仕事で将来の選択肢の1つにしてみようと思いました。(中2女子)

・今まで鳥の鳴き声を聞いてもそこに意味があるとは思っていませんでしたが、今回の講座を受けて見方が180°変わりました。シジュウカラの世界には単語(特定の敵、食べ物などをホテルと言えば、フロントにいる人を思い浮かべがちですが、食堂や広報など様々な部門に分かれていることに驚いた。ホテルの方々はいつも対応が丁寧で良い気持ちになれるのは、ただマニュアル通りではなく、いつも状況によって対応してくださるからだを知ることができました。私たちが医療機関などに行くとホテル同様、丁寧な対応なのはホテル業界の「事ビジネス」が他業種にも広まったおかげだと思う。ホテルと言えば、サービス産業と言うイメージが強いが、実際はホスピタリティー産業と言って全体で同じ方向性を向くものだと分かった。ホテルオークラが存在するのは、昔冷ややかな目で見られても、海外で学び、強い意志を持った創始者を含む2人のおかげだと考えた。ホテルに行った時の癒される感覚は、ホテルの方々による工夫によって作られているのだと知り、仕事への意識の高さに感動した。あえて主張し過ぎず、しかし最高の感動を届けようと言うホテルオークラの姿勢は、日本ならではの良さを感じた。ホテルマンはただ接客をするだけでなく、イベントを企画して実行するなどエンターテイメントに富んだ仕事だと知り、とても興味が湧いた。(中3女子)



・今までホテルに泊まっていた時は、特に何も考えていなくて、ホテルマンの人は礼儀正しくて気が利くのが普通のかな位に思っていたけれど、それは決して当たり前じゃないことがわかりました。どんなホテルを作りたいかと聞かれたときに、100人中100人が答えるような「ご飯が美味しくて、～で～」のようなホテルではなく「真の和の文化」を追求したホテルというのが周りとはこだわりの部分が違って、「どこの模倣でもない自分たちが考えたホテルを作りたい」という思いがとても情熱的で珍しいなと思いました。また「インドの首相と会ってホテルのロビーで写真を撮った」というのがオークラが目指したホテルの理想(国際的な人との関わりを作り、感動を与えるホテル)そのもので驚いたし、



自分で見つけた理想をちゃんと叶えられていて、本当に凄いなと思いました。「ビジネスの基本は恥をかくことから始まる」と言う言葉がとても印象的で頭の中に残っています。ホテルについての話なんて、普通に生活していて、なかなか聞くことがないし、とても貴重な体験だなと思いました。貴重な話が聞けてよかったです!(中3女子)

(文責: 北園 鉄朗 先生)