

論点・視点 No. 7

論点

「今どきの会社受付考」

2014.3.25 本田広昭

視点

◎…「おもてなし」が「効率性」に席卷

◎…フェース・ツー・フェースのコミュニケーションは受付から始まる

「いらっしゃいませ」と立ち上がって微笑む受付嬢に代わって、電話機がポツンと置かれた受付カウンター。「御用の方は担当部署に」という案内表示に従って、やおら鞆からメガネと名刺を取り出し、細かい文字の内線番号表に眉を寄せながら操作する。この間、笑顔も会話もなし。パソコン画面ならなおさらだ。

「おもてなし」が「効率性」に席卷された姿だ。

近未来に向けて、オフィスは集まる場としての役割を増し、イノベーションにも社内外のコミュニケーションが大事と言われている。訪問者が多い企業ほど伸びる、とも言う。しかし、企業の受付は大切な人（貴重な情報）を迎える設えになっているのだろうか。

古くさいと言われても、受付の女性がいて、カウンターに季節の花が飾られているところは爽やかなスタートが切れる。

フェース・ツー・フェースのコミュニケーションは受付から始まる。