

論点・視点 No.8

論点

「おもてなしのオフィス…その効用とは」

2014.08.08 本田広昭

視点

◎…経営者から従業員へのおもてなしの心は、より良い企業文化を醸成させる

◎…来訪客へのおもてなしの心は、会社へのファン心理が芽生えそれを増幅させる

「おもてなし」・・・2020年東京オリンピック誘致のプレゼンテーション「お・も・て・な・し」で一躍クローズアップされたが、解釈には国内外で諸説が存在する。

語源の「もてなし」は、お客様に対応する扱い、待遇であり、「表裏なしの心」ともいわれ、また、目に見える「モノ」と目に見えない「コト」があり、茶道の「一期一会」に通じている。

「おもてなしのオフィス」とは、生活空間として人生の大部分を過ごす「仕事の場」において、濃密で良好な人間関係を必要とする「相手に喜んでもらうために心を尽くす」・「おもてなしの心」復活とその効用を考えてみたい。

「仕事の場」に必要な、もてなす相手方と期待する効用とは・・・

- ① 企業の従業員を相手方として、経営者からのおもてなしの心（配慮・気配り）がもたらす効用は、仕事への取組み意欲ややる気が高まりより良い企業文化が醸成される。
- ② 企業への来訪客を相手方として、企業からのおもてなしの心（配慮・気配り）がもたらす効用は、「来訪者は情報の宝庫」・・・フェイス to フェイスによる心が通う交流の演出や、会社へのファン心理が芽生えて、さらなる濃密な情報交流の機会が増える。

私たちは、心を持たない機械などを対象とした効率を高める発想で、職場における様々な「ムダ」と思われることを排除してきた。しかし本来的に「人の心をつかむこと」こそ、21世紀型の企業活動において、最も効果的・効率的に仕事が遂行される可能性が秘められているのではないか。その対象が人間であるがゆえに「心」をつかむヒントは、「場の設え」（モノ）や「様々な行為」（コト）の中に溢れているはずだ。