

研究会終了

働き場革新！出版

[出版情報はこちら ▶](#)

「NEOおもてなしのオフィス研究会」

NEO: 京都工芸繊維大学 新世代ワークプレイス研究センター主宰

研究会リーダー: 株式会社オフィスビルディング研究所 本田広昭

活動期間: 2014年4月～2016年3月

メンバー: オフィス・FM関連分野計14名

2020年東京オリンピック誘致のプレゼンテーションでクローズアップされた

「お・も・て・な・し」

解釈には国内外で諸説が存在しますが・・・

語源の「おもてなし」は、お客様に対応する扱い、待遇であり、「表裏なしの心」ともいわれています。

また、目に見える「モノ」と見えない「コト」があり、茶道の「一期一会」に通じています。

「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「職場」において、濃厚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の効用として、「人の心をつかむ」ことこそ、「知識や知恵が利潤を生み出す21世紀型企業活動」において、最も効果的・効率的に、そして心地よく仕事が遂行されるはず・・・という仮説の立証研究です。

おもてなしのオフィス《仮説》相手方を喜ばせる「モノ」と「コト」

「モノ」の仮説:社内外の人々の「心を掴む」オフィスとお客様をお迎えする受付のデザインなどの考え方
「コト」の仮説:「モノ」の中で繰り広げられる「心を掴む」具体的な制度や仕組み、振る舞いなどの考え方

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)とは
期待する効用:仕事への取組み意欲ややる気(モチベーション)を高めて仕事をより効果的に

・おもてなしの相手(従業員)の「心をつかむ」

i.モノ＝「働きやすい場のしつらえ」

a.会社に行きたくなるような楽しい(家族や友人に自慢できる)オフィス環境づくり

ii.コト＝「働き方への配慮」

b.次代に対応した柔軟で働きやすい就業規則 ※一律ではない個別事象へのきめ細かな対応

・家庭・子育て・社会参加に柔軟→時間単位の有給取得や困ったときの子連れ出勤など

・失恋休暇制度・ボランティア休暇・社会参画休暇などなど

c.実力が正しく評価され、不公平感のない給与・人事制度

d.助け合う仲間意識(絆)が自然と醸成するイベントや諸制度

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)とは

期待する効用:「来訪者は情報の宝庫」・フェイスtoフェイスによる濃密な交流の機会を効果的に

・おもてなしの相手(来客)の「心をつかむ」

i.モノ＝「受付の場のしつらえ」

e.お迎えするという意志が伝わるさまざまな「場」づくり

・臨機応変なおもてなし対応のための有人受付(無人受付の排除)

・日本のおもてなしの原点「四季を愛でる演出」

ii.コト＝「お迎えする方法」

f.歓迎しているという意志が伝わるさまざまな方法(ソフト)

おもてなしとは、相手を想い・喜んでもらい、心を掴む行為である！
おもてなしの心を忘れかけている「企業活動や職場」！

