

「NEO おもてなし講演会」

プログラム

挨拶：仲 隆介 NEOセンター長

NEOおもてなしのオフィス研究経過報告 本田広昭

基調講演

「疑似体感で終わらせぬ おもてなしの意識」

講師：山田節子氏（ライフスタイルコーディネーター）



パネルディスカッション

「おもてなし経済の時代～人間回復の21世紀」

パネリスト（研究会メンバー）：

仲 隆介（京都工芸繊維大学デザイン経営工学部門 教授 NEOセンター長）

坪田知己（内閣府・地域活性化伝道師 元日本経済新聞記者）

松岡利昌（名古屋大学 特任准教授・松岡総研 代表取締役）

大倉清教（ケプラデザインスタジオ 代表）

大森崇史（インテル ファシリティマネジャー）

奥鍊太郎（CBRE オフィスコンサルタント）

コメンテーター：山田節子氏（ライフスタイルコーディネーター）

進行：本田広昭（オフィスビルディング研究所 代表取締役）

「NEOおもてなしのオフィス研究会」

2014.03.03 株式会社オフィスビルディング研究所 本田広昭

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

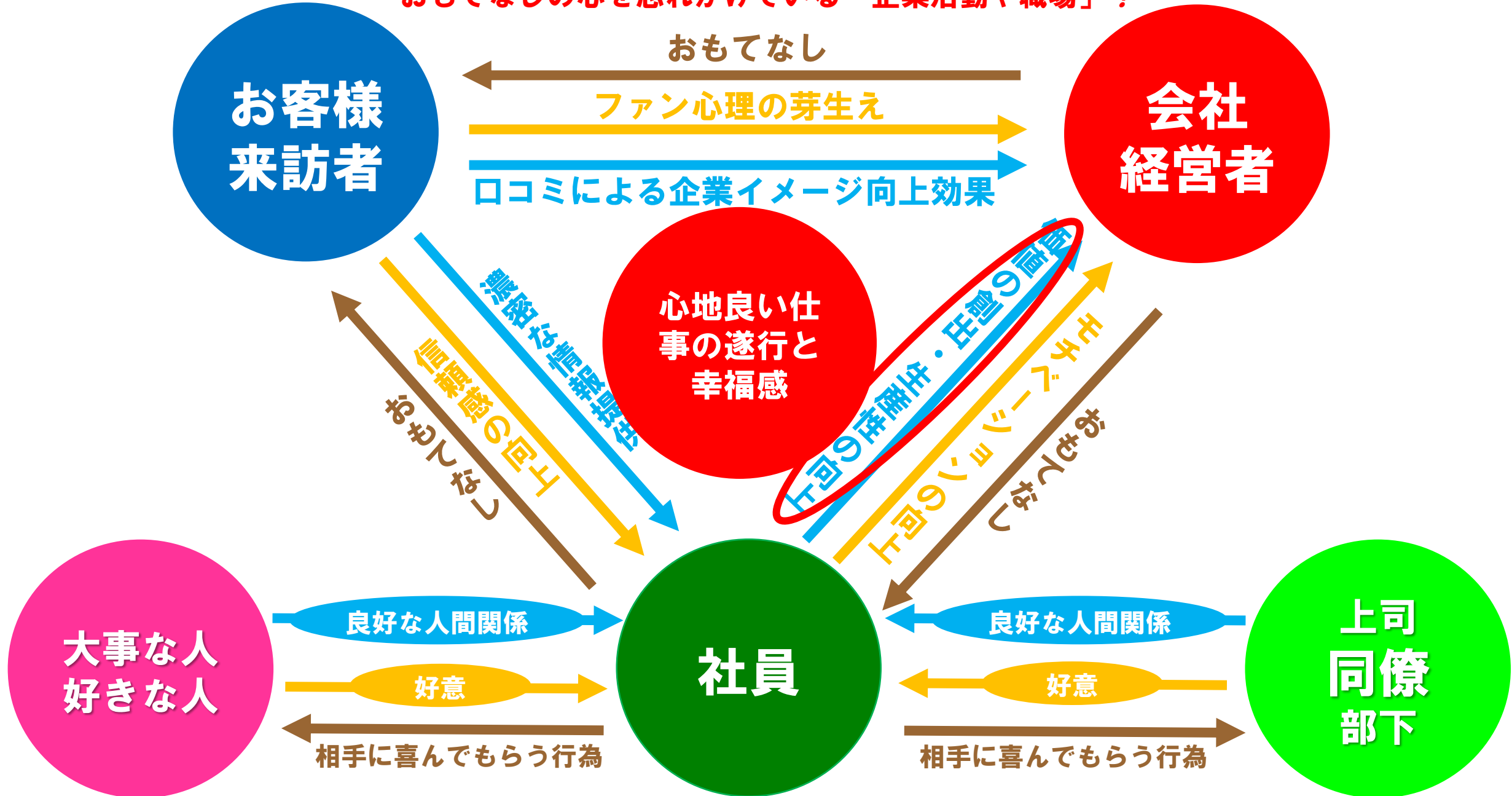
・臨機応変なおもてなし対応のための有人受付(無人受付の排除)

・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」！



後期「NEOおもてなしのオフィス研究会」

2014年11月～2015年3月研究活動の構想とスケジュールなど

◇コアメンバー(9名)

本田広昭(オフィスビルディング研究所) ・大倉清教(ケプラデザイン)
鯨井康志(オカムラ) ・齋藤敦子(コクヨ) ・奥鍊太郎(CBRE)
坪田知己(内閣府・地域活性化伝道師 元日本経済新聞記者)
大森崇史(インテル) ・吉井隆(NTTファシリティーズ)
山下正太郎(コクヨファニチャー) ・横溝信彦(イトーキ)

◇特任教授: 松岡利昌先生(松岡総合研究所・名古屋大学准教授)

◇第二段階:「おもてなしオフィスモノとコト具現化」の手法提言

研究会開催: 2014年11月～2015年3月

- ・イベント:「おもてなし講演会」11月21日イトーキ京橋ショールーム
- ・出版企画「(仮)おもてなし経済の時代～人間回復の21世紀」: 2015年3月
- ・「おもてなしのオフィス仮説に基づくモノとコト具現化」
 - ①経営者から社員へのおもてなしのモノ(働く場のしつらえ)とコト(働き方への配慮)
 - ②会社から来訪者へのおもてなしのモノ(受付の場のしつらえ)とコト(お迎えする方法)

「NEO おもてなし講演会」

基調講演

「疑似体感で終わらせぬ おもてなしの意識」

講師：山田節子氏（ライフスタイルコーディネーター）



生活者の視点でものどもの 人と人 ものど人 が出会う
場作り・人作り・ものづくりのコーディネートを手掛けて
いる。

日本人の心・技・生活観を現代の生活に生かすため、
各地各分野のネットワークを選択し・融合させ・組み上
げる。

固有性のあるライフスタイルをテーマに、未来の扉をた
たくべく、様々な取り組みを続けている。

近著に「確かな日常茶飯」

「 疑似体験で終わらせぬ おもてなしの意識 」

おもてなし は 疑似体験からは生まれない

おもてなしは 幼き頃からの 日常の暮らしの中で
身に備わった 多様な**体験体感**の積み重ねから生まれる
体が習い 覚えた自然体の **心の美意識**

20世紀は 自由と豊かさを求めた世紀でした
都市化と近代化は進みましたが
結果として情報ばかりが優先され

都市化は 産業の高度化と人工的環境の増幅を招き
近代化は 分業と機械化そして化学物質による複合汚染 等
人は今 内水が氾濫し 体の疾患や心疾患を恐れ 悩み 傷つき
自然も又 外水の氾濫が増幅し 不安は拡大、不安が募り

21世紀は 不安と疑いの 不幸な世紀からの脱却が迫られています

人は今 本来 自然の一部であることを忘れ
戦略と戦術という 思考回路や方法論ばかりが優先された
オフィスという隔離空間の中で押しつぶされんばかりです
ものでもない ことでもない 数字とお金に追い回され
絆が薄れ→他者への気持ちが欠如し→感謝の心も薄れるばかりです

<日常茶飯を取り戻すことこそ もてなしの極意であり 希望です>

それは 今 世界が注目するこの国の固有の文化に学ぶことであり
配慮あるもてなし文化の再考の 手本です

この国の人 は 古来より「 自然であること 自然にあること 自然にふるまうこと 」で
折目正しく 礼節をもって 人に接 物事に接し 自然に接してきました
自然の一部として存在すべく 外気と内気が行きかうように
もてなしの場を 「しつらえ」 労を惜しまず 「ふるまう」こと肝心です

この感覚はバーチャルな画面の中や頭学問だけでは 身につかぬこと
実感し 感性を育み 深めていくことではないでしょうか

自然の浄化力 自然の包容力 自然の同化力に 力を借りた

自然体のもてなしは この国の美意識

従って オフィスの今後は

都市の中にあって 如何に自然を(に)しつらえるか
四季の変化に気付き 感受性を育むことができるのか
何事によらず 労を惜しまず 如何に ふるまえるのか



ならば

固有の文化を如何に学ぶか 多様な視点で体感すること

自然から学ぶ

先輩から学び

歴史から学ぶ

親から学び

先人から学ぶ

子からも学ぶ

提案 <人が人の心（もてなし）を 取り戻すオフィス

- 心のシンボル(現代の道祖神)ある オフィス
- 過疎地のセカンドオフィス(心の保養所)
- 感謝 → 祈り → 貢献 の循環ある オフィス

そこで 生まれる自然体で 多様な 和顔施(もてなし)が
潤滑油となって →心地よく →仕事が遂行される場が生まれる
オフィス(美意識ある仕事場) = 人 = 心 = 場 の存在こそ

次世代の人達への 不可欠なもてなしであり

行動に移す時かと 思います

「NEO おもてなし講演会」

パネルディスカッション

「おもてなし経済の時代～人間回復の21世紀」

パネリスト（研究会メンバー）：

仲 隆介（京都工芸繊維大学デザイン経営工学部門 教授 NEOセンター長）

坪田知己（内閣府・地域活性化伝道師 元日本経済新聞記者）

松岡利昌（名古屋大学 特任准教授・松岡総研 代表取締役）

大倉清教（ケプラデザインスタジオ 代表）

大森崇史（インテル ファシリティマネジャー）

奥鍊太郎（CBRE オフィスコンサルタント）

コメンテーター：**山田節子氏**（ライフスタイルコーディネーター）

進 行：**本田広昭**（オフィスビルディング研究所 代表取締役）

議論テーマの提供

おもてなし経済の時代へ

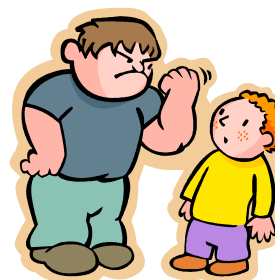
2014・11・21

坪田 知己

働くことって何だったのか

- 狩猟社会・・・生きるために狩猟・採集
- 農耕社会・・・農耕、集団を統治、武力
- 工業社会・・・工場に通勤
(時計はなぜ必要とされたか？)

我々は「ヘンタイ」の時代に生きている



隠れた主人は「機械」だった



予兆は自動車の生産方式

自動車の時代はT型フォードから



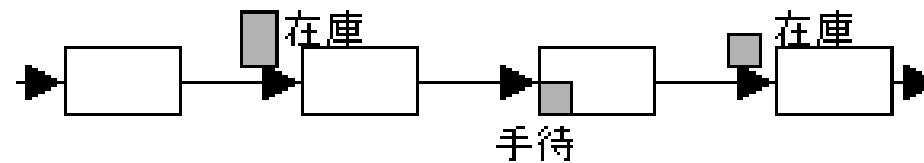
「お客様のお財布のサイズで」



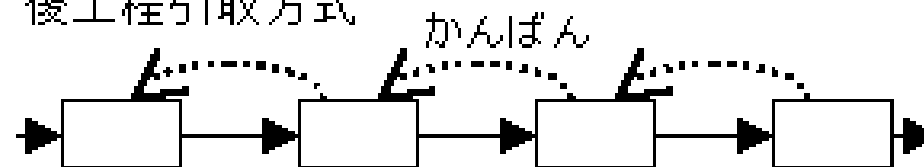
トヨタの「かんばん方式」



前工程押込方式



後工程引取方式



アマゾンのレコメンデーション

このパソコンを見た後に購入されたパソコンは？

No.1	No.2	No.3	No.4	No.5
 <p>カスタマイズ可能 BTO PC</p>	 <p>カスタマイズ可能 BTO PC</p>	 <p>カスタマイズ可能 BTO PC</p>	 <p>カスタマイズ可能 BTO PC</p>	 <p>カスタマイズ可能 BTO PC</p>
<p>33%が購入 MN501 iC2 リーズナブルなCore 2搭載 ミニタワーパソコン！ 特価¥ 47,980 (通常価格¥49,980) Windows Vista Home Basic Service Pack 1 Core 2 Duo E7500 / G41 / 320GB / 2GB / DVD MULTI / キャンペーン中！</p>	<p>33%が購入 MD9110 iCi7 Core i7 900番台搭載・メンテナンスも行いやすいハイスぺックケースを採用したハイエンドPC！ 特価¥ 129,980 (通常価格¥139,980) Windows 7 Home Premium 32bit Core i7 920 / X58 / 1TB / 3GB / DVD MULTI / GeForce GTX 260 896MB キャンペーン中！</p>	<p>33%が購入 MD9100 iCi7 EX TYPE-SRX-R0 【閲覧中】 【SSD標準搭載！】Core i7 Extremeを搭載・SSDのRAID 0を搭載したシェアリティモデル！ 特価¥ 379,980 (通常価格¥399,980) Windows 7 Ultimate 64bit Core i7 Extreme 975 / X58 / 160GB SSD×2(計320GB) + 1.5TB / 12GB / ブルーレイ(Blu-ray)ドライブ / GeForce GTX 285 1GB</p>	<p>MD8000 iCi7 TYPE-SRX SSD Edition 【SSD標準搭載！】Core i7ハイパフォーマンスモデル！ 特価¥ 129,980 (通常価格¥139,980) Windows 7 Home Premium 32bit Core i7 860 / P55 / 80GB SSD + 1TB / 4GB / DVD MULTI / GeForce GTS 250 512MB キャンペーン中！</p>	<p>MD8000 iCi7 TYPE-SRX Core i7ハイパフォーマンスモデル！ 特価¥ 112,980 (通常価格¥117,980) Windows 7 Home Premium 32bit Core i7 860 / P55 / 1.5TB / 4GB / DVD MULTI / GeForce GTS 250 512MB キャンペーン中！</p>

「サービス化」は必然

- 生産は飽和状態
- 欲しい人に欲しい物を届ける
- 「私だけ」のサービスがほしい
- 大衆ではなくて、「私！」(匿名から実名へ)
(2ちゃんねるからフェイスブックへ)

サービス文明の原則

- 多様性を尊重する
- 個客へのサービス(匿名から顕名へ)
- 市場(価格原理)からの脱却

企業はどうする

- ものづくりはサービスのサブシステム
- 「オープンエンド」から「オープンスター」へ
- 文化のない企業は淘汰される
- ファンクラブがビジネスの源泉

「文明の衝突？」 國領二郎



【切れていた近代】

- ・匿名性と貨幣経済
- ・個人と私的財産権
- ・一方向一斉放送メディア
- ・流れる情報
- ・統制による効率化



【つながる未来】

- ・顕名性と互酬社会
- ・所有から利用
- ・双方向ネットメディア
- ・記憶される情報情報
- ・創発的価値創造

「ビジネススタイルの変化」

倉重英樹氏



【アルゴリズム型】

- ・モノづくり向き
- ・プロセス重視
- ・効率性
- ・ヒエラルキー組織
- ・仕組み中心
- ・管理会計
- ・利益拡大
- ・管理社会



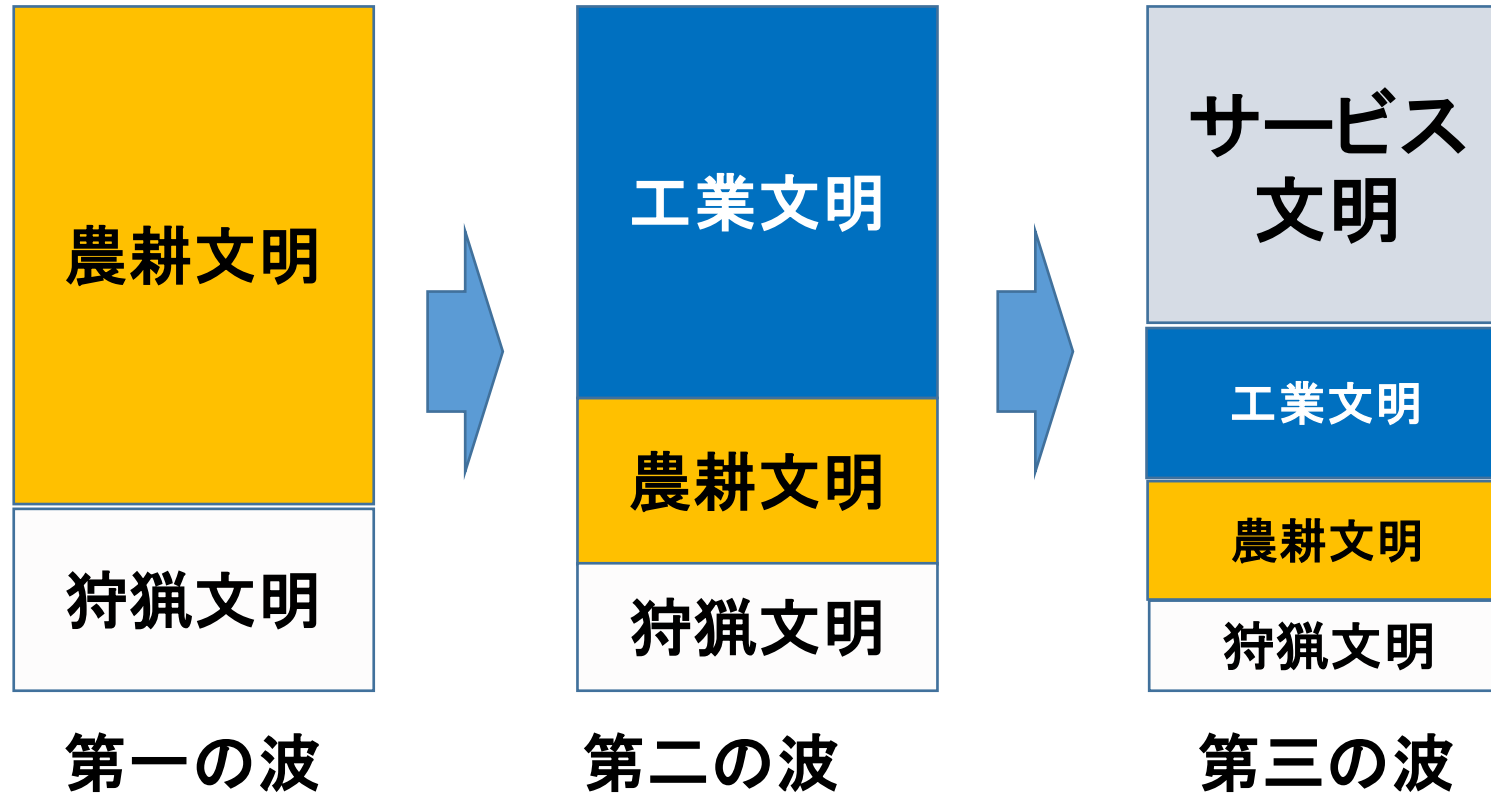
【ヒューリスティック型】

- ・コトづくり向き
- ・結果重視
- ・創造性
- ・ネットワーク組織
- ・人中心
- ・未来会計
- ・社員の成長
- ・自律社会

図2 時代の変化とは

	＜集団（組織）の時代＞	＜個人の時代＞
求められるもの	集団への忠誠	社会（顧客）への貢献
持つべきもの	資金・マンパワー	友人（顧客）からの信頼
実現目標	利益、集団の拡大	自己実現
生産手段	工場・オフィス	パソコン、スマホ インターネット
社会の姿	管理社会	自律社会

時代は積層化する



サービス文明とは何か

- 「利他主義」＝相手を「幸せ」にする文明
- 特定のお客様に最高の満足度を（おもてなし）
- 製造業はサービス業の傘下に入る
- 「機械の魔術」からの覚醒⇒「第2のルネッサンス」
- 人間が人間らしく生きる時代

サービス文明で生き抜く方法

- 常に相手のことを考えて行動する
- 「相手の幸せ」が「自分の幸せ」に跳ね返る
- 他人に惑わされないで、「自律的」に考える
- 自分の考えを明快に相手（社会）に伝える
- あらゆることを議論して考える

「お・も・て・な・し」社会に必要なこと

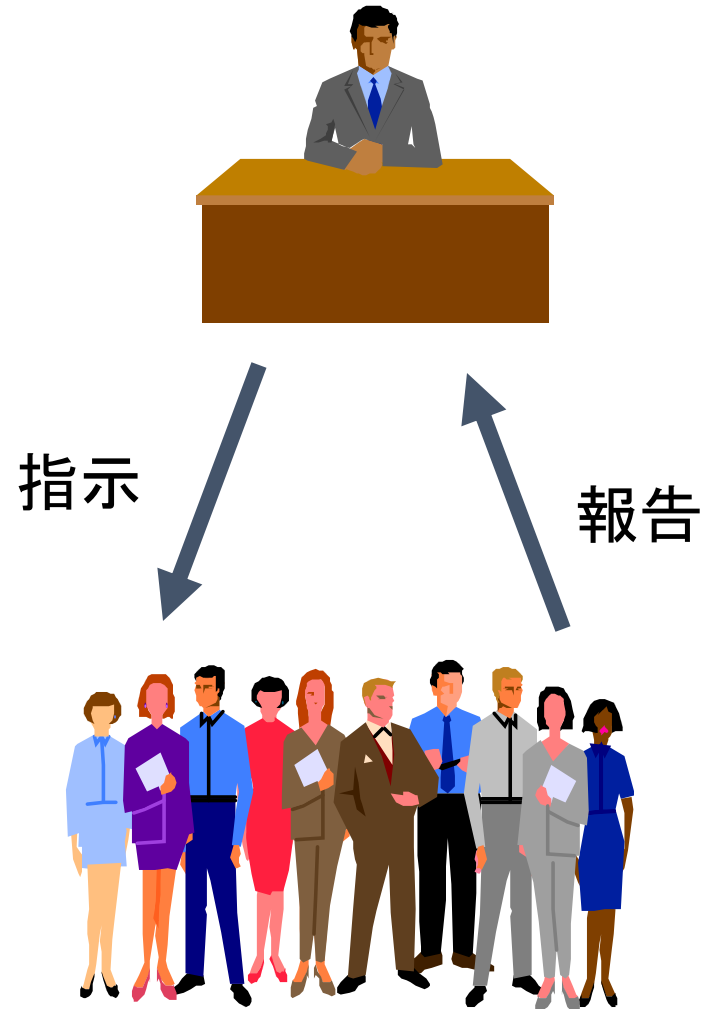
「忖度」

「斟酌」

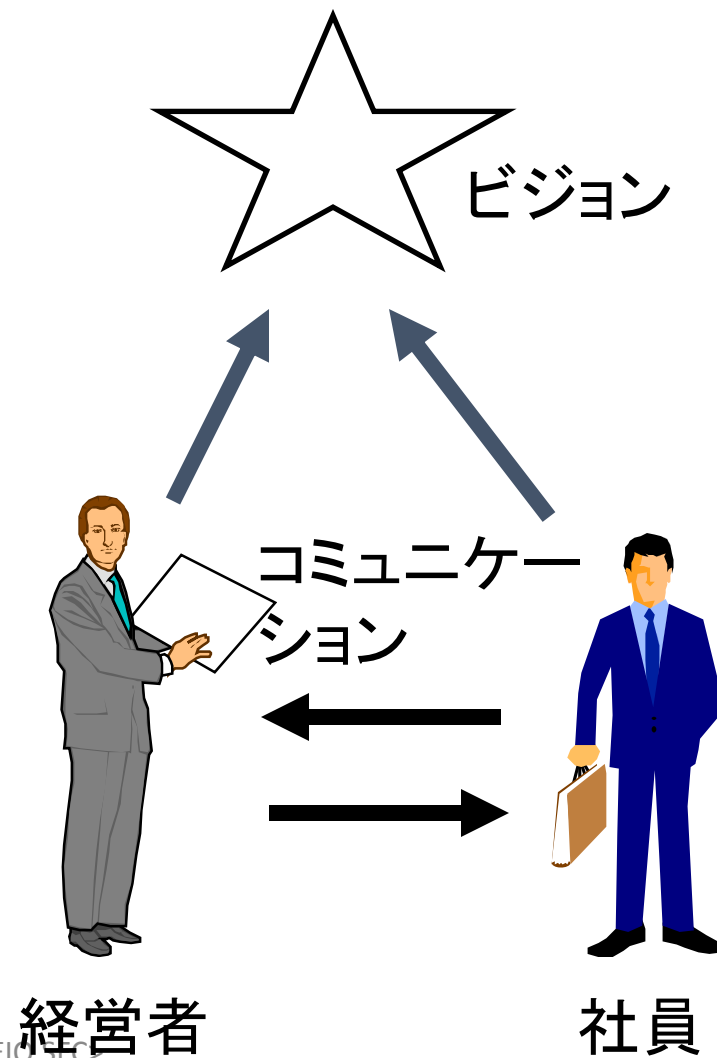
「顰蹙（ひんしゆく）を買う

＝相手の気持ちを汲み取る

コマンド駆動



ビジョン駆動



ピラミッド組織



支配・統制・管理・分配

MOC(目的志向共同体)



支援・活性化・
Empower・自己実現

「働く」とは何か？

◆工業化社会では、空間・時間で定義できた。

人間は、機械・設備の奴隷

苦痛・忍耐・・・それが労働

◆現代(情報化社会)では「意欲」だけがON/OFFを決める

人間中心

設備(PCなど)は小型・軽量・パーソナルになった

喜び・楽しさがないと「意欲」が湧かない

• 時間・空間縛りから意欲次第へ

逆方向からのワークプレイス考

- 牢獄から快樂へ

そこにいくとワクワクする・・・楽しい

反管理主義のオフィス

- 信頼という「絆」

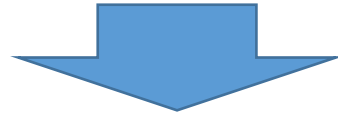
業務命令→役割のシェアリング

プロジェクト遂行のインセンティブ

1) お金 2) 成長の実感 3) 仲間(信頼)

信頼のネットワーク

**「社会を維持・発展させるために必要なことを
分担して実行する」**



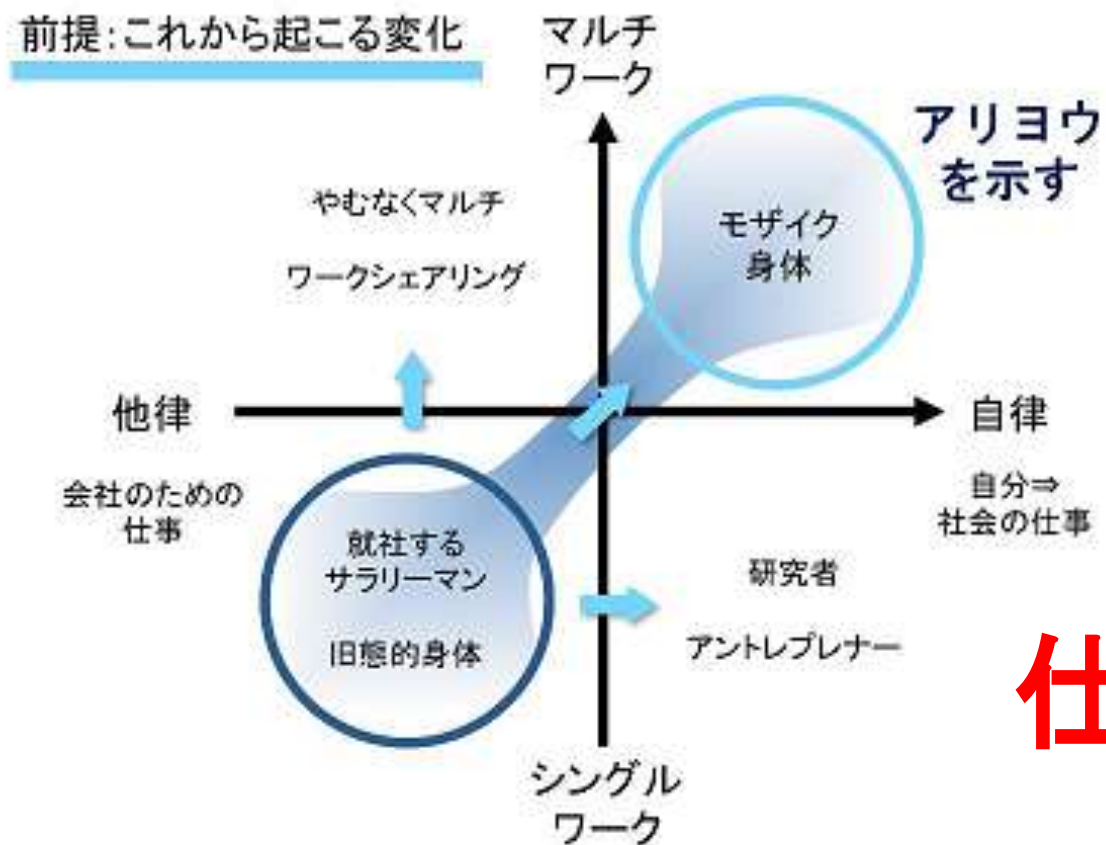
世界全体がチームワーク

「信頼のネットワーク」を拡大していく

競争（ライバル）より、「お客様のため」

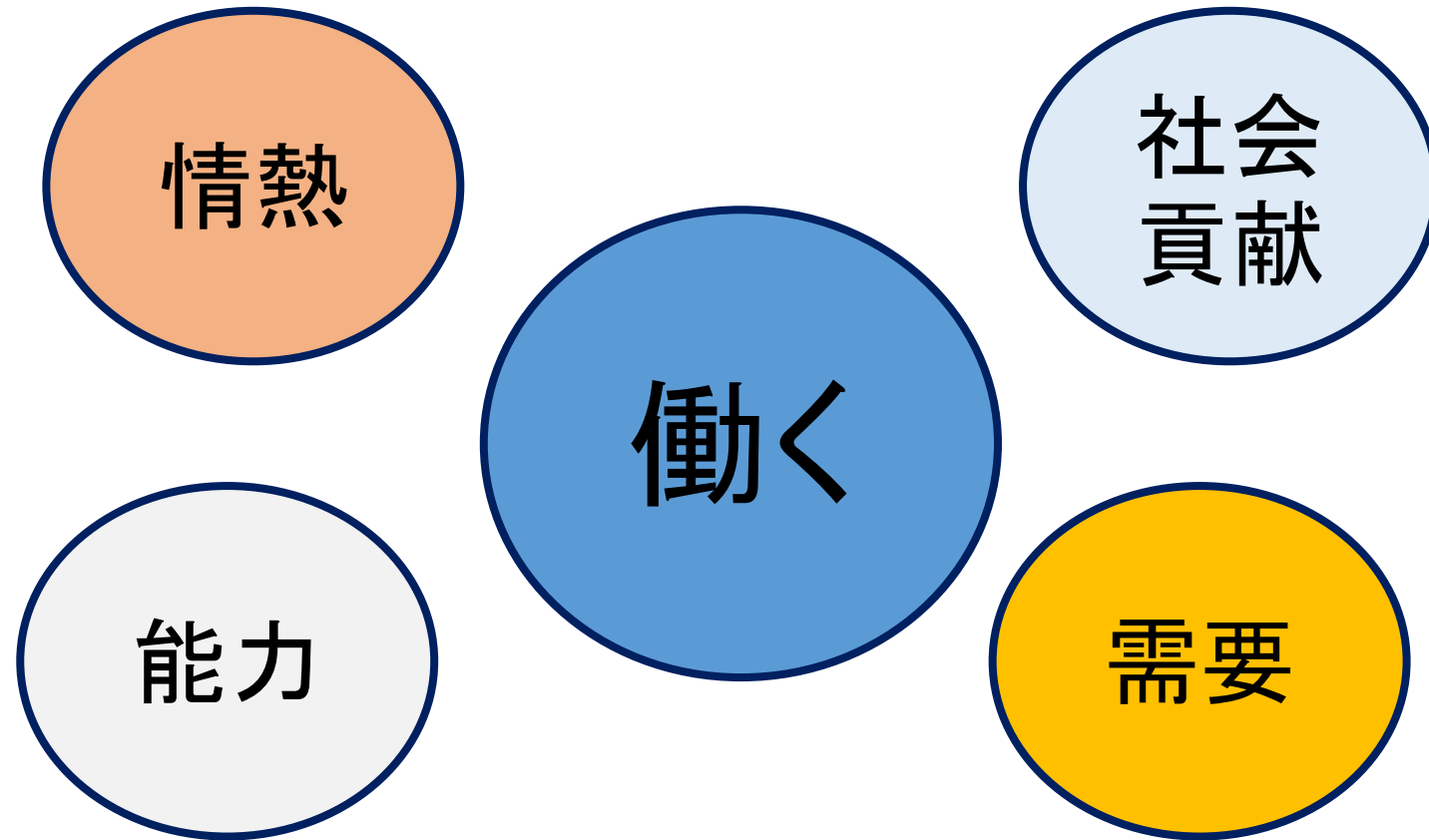
成果給より責任給・・・「責任を果たす」

モザイク人という考え方



仕事から志事へ

改めて「働くこと」を考える＝「熱」と「誠」



「NEO おもてなし講演会」

パネルディスカッション

「おもてなし経済の時代～人間回復の21世紀」

パネリスト（研究会メンバー）：

仲 隆介（京都工芸繊維大学デザイン経営工学部門 教授 NEOセンター長）

坪田知己（内閣府・地域活性化伝道師 元日本経済新聞記者）

松岡利昌（名古屋大学 特任准教授・松岡総研 代表取締役）

大倉清教（ケプラデザインスタジオ 代表）

大森崇史（インテル ファシリティマネジャー）

奥錬太郎（CBRE オフィスコンサルタント）

コメンテーター：**山田節子氏**（ライフスタイルコーディネーター）

進 行：**本田広昭**（オフィスビルディング研究所 代表取締役）