

## 基調講演



(島田氏) 私は雑誌関係などを主にやってきました。雑誌の仕事を通してレストランを扱ったり、ホテルを扱ったり、観光地を扱ったりいろいろしました。そういう中でホスピタリティーというか、きょうのテーマのおもてなしということを何十年、いいおもてなしって何だろうというのを見てきた経験を踏まえてお話をさせていただければと思います。よろしくお願ひします。

最初には、埼玉県の魅力というのを幾つかお話ししたい。

例えば、埼玉県には日本一のものがいっぱいあるんです、実は。その中で一番注目されている日本一って何だか御存じですか。全国が埼玉県に憧れている日本一。実は健康寿命ということです。平均寿命は、男性が80歳ぐらい、女性は86歳ですが、この中には例えば寝たきりとか、自分でもう好きなものを食べられないとか、そういう人まで入っちゃっている。それじゃいけない、健康で全うしてもらおうということを言い始めたんですよ。その中で、日本で一番寝たきりの人が少ない、要は健康の人が多いのが実は埼玉県なんです。あまり知られていないでしょう。

ただし、埼玉県って平均寿命はそんなに高くないんですよ。女性は42位ぐらいじゃないかな。だから、平均寿命も頑張って日本一にならないと、やはり長野県が男女とも日本一ですけども、だからただ言えるのは、健康で寿命を全うできる人が一番多い都道府県は埼玉県なんだと。こんなすばらしい未来型、21世紀型の売りがあるんだというようなことなどをまず自慢していいんじゃないかと。

埼玉県に来ればあなたも健康になれるんだよ。埼玉県の人が食べていたり、運動したり、楽しんでいることを経験しに来ませんか。そうするとあなたも自分のふるさとに戻っても健康で全うできる。要は女性ですと、日本の平均健康寿命は何歳か知っていますか。平均寿命は86歳、健康寿命、日本の女性の健康寿命は74歳ですよ。ということは、日本の女性は14年健康じゃない老後があるということです。男性は80ですけども、健康寿命は71です。ということは、男性は9年、女性は寝たきりの人もいるのではないかと。埼玉県はこうした人が少ない。

だから、これを認識した上で、全国に紹介すればよい。

これからおもてなしとは何かという話をさせていただくんですけども、そういうことがまだいっぱいある。埼玉県に来たときに、ああやっぱりいい県に来てよかったなと思わせるのがおもてなしです。これがない健康日本一の県と思って来てみても、何だつまらない、もう絶対二度と来るかってなっちゃう。

おもてなしを、英語でいうとサービスとホスピタリティーという言葉がある。サービスというのは、これはお金をもらった対価、サービスマニュアルを覚えてやることですよ。それに対してホスピタリティーは、ルールにないもの目の前の人何かで困っていたらそれをやってあげるのがホスピタリティーです。だから、サービスとホスピタリティーは別のものでありますよ。時に一緒になることもあります。

目の前の人求めてきたらどうしようかというときに、サービスとは違うことをやらざるを得ないことが出てきた。そのときは考えなくちゃいけないのがホスピタリティーです。ホスピタリティーとは、頭の中で考えて、目の前にいるこの人をどうして幸せにしてあげようかというのがホスピタリティーです。



ディズニーランドのお子様ランチという有名な話があります。多分お聞きになっている方もいるでしょう。

ディズニーランドには、レストランがいっぱいあります。そのレストランにはこういうルールがあります。ルールとは何かサービスとは全員に当てはまることをやるものです。だから誰か特定の人だけをヨイショ、ひいきして、ほかの人にはやらないというのはいけない。みんな平等に同じことをしてあげるものというのがサービスです。だからルール化できるんです。

例えば、お子様ランチは10歳未満の人にしか出しちゃいけないというルールがあるんです。

ところがある30代の夫婦が来てお子様ランチを頼んだ。そのときにウェイトレスは何でお二人はお子様ランチを召し上がるんですかと聞いた。そうしたら、その夫婦は「実は去年のきょう娘が死んだんです。」と答えたんです。「ディズニーランドに行きたいんだ、行きたいんだ」とその娘が言い続けたので、連れて行ってあげるよと言ったのですが、病気で亡くなられた。だから、連れて行ってあげられなかったことを親はすごく悔いているから、1周忌に写真を持って、娘を連れてきた。だから、娘にお子様ランチを食べさせたいと言ったんですよ。

そのウェイトレスはどうしたでしょう。いいですか、この人にどんな理由であろうと出すということは、サービスとしてはルール違反ですよ。だから、ほかの人には断っているんですよ。ごめんなさい、大人の方には、お子様ランチは出せませんと断っているのに、その人に出したら、ルール違反です。さあ、皆さんだったらどうしますか。お子様ランチはだめなんです。でも二十歳のウェイトレスは何とかして出そうとしたんです。これがサービスとホスピタリティーの違いなんです。ルールを破るということは、社員として規則違反です。その子はアルバイトだったんです。

そして、その子は目の前にいる人を感動させるため、出したんです。出してあげた。それは目の前にいる人を感動させるため、ただしこの子は、みんなを平等に扱おうというサービスから違反したわけです。その子は、上司に相談したでしょうか、独断でやったでしょうか。多分サービスとかホスピタリティーを最前線でなさっている方は、ハウレンソウ、報告、連絡、相談、これを必ずして共有するんだよとおっしゃる。でもその子は独断でやったんです。なぜでしょう。二十歳の子ですよ。こういうことをする。ルール違反をやるときに相談して、上司はやっていいよと言ったら、責任は誰の責任になりますか？上司の責任でしょう。その上司には家族がいたり、子供がいたりして、首になったり、怒られたりしたらどうなるんでしょう。それがあから、これはこの人を感動させたい。でもほかの人に迷惑が及んじやいけないからって一身に自分で受けたんですよ。

ただ、出し方に問題があった。普通に出しちゃったら、テーブルで断われた人がいたら怒るじゃないかと。その子は、2人の席から3人の席へ直したんですよ。そうして、そこにお子様ランチを置いた。だから、遠くから見ている人は、みんなあの人方が食べるんじゃないかと、あそこに子供がいて、子供が食べるときに出るんだろうかと、誰も文句言わない状況をつくった上で出したんですよ。それがホスピタリティーなんです。

上司はどうしたと思いますか。上司は後で聞いてよくやったなと褒めたんです。目の前の人を感動させられるならいいと。これは賛否両論あっていいと思う。だから、自分が上司だった

ら、怒るといふ人がいてもいいと思う。サービスとホスピタリティーというの、サービスにはルールがあるけれども、ホスピタリティーは、目の前の人をどう感動させるかという点で、違ふと思つてもいい。

じゃ、社長はどうでしょう。3万人の社員とアルバイトのトップで、ルールで指揮している社長に皆様がなつたとしたら、皆様は社長の立場では褒めるでしょうか、怒るでしょうか。社長も褒めたんです。社長は夫婦からが手紙もらったんです。「私たちは30数年生きてる中で、こんなに感動したことはありません。私たちに対してここまでやってくれる人がいるのなら、これはすごい会社なんだろうと思ひました」と書いてありました。手紙を受け取つた社長は、その手紙をコピーしていろいろな掲示に貼つたそうです。

おもてなし大賞の審査でうちはこんなに親切だとおっしゃるがそれは、サービス業として当たり前のことなんです。大事なことは、それを超えて、この目の前の人たちをどう感動させるかということをやるのが実はホスピタリティーです。おもてなしという点で大事です。

なぜ大事かという、こういう格言があります。商品で客をつくるけれども、サービスで客をなくすんです。例えば、レストランを思い浮かべてください。この店の料理長おいしいから、店に料理を食べに行きます。いいですか。料理長がどんな優秀な人で最高の料理を出しても、料理を出すウエートレスさんが前の日に彼氏とけんかしてむかむかしており、料理を持つたお皿をぱつと出して無造作に会話もろくにしないとしたらどうですか。何という店なんだ。料理はおいしいかもしれないけれども、二度とこんな店来ないよということになるんです。どんなにいいものをつくつたとしても、サービス一つで客をなくします。ホスピタリティー一つで客をなくすんです。

埼玉県にどんなにいい景色があつても、よい施設があつても、おもてなし大賞に応募してくれた20、30の団体のようにすばらしい団体があつて、例えば、埼玉県に着いて、電車かタクシーで施設に行きます。行く途中で感じが悪かつたら、何でこんなところへ来ちやつたんだろう。またはどんなに感じよくされて、また来ますねって手を振つて乗つたタクシーがもしも感じが悪かつたら、最後は二度と来るもんかとなるんです。そういうことなんで、入り口と出口、第一印象というのも大事です。

埼玉県は、魅力がある県であることは確かです。だけれども、その魅力をもつと感じて、初めて、あぁいい県に住んでいるなということ、魅力を発掘していくことをどんどんやっていくことで、よりいい県なんだと、自分が住んでいる町はいい町なんだと思えるようになってくる。だから、おもてなしと商品の魅力発掘等、両方やるのが実は自分たちの誇りになって、

郷土愛になっていく、これが大事なんですよね。

埼玉県は4つの魅力を持っているんです。都市型の魅力、それから農村型の魅力、山岳型の魅力、川辺型又は水辺型の魅力と4つの魅力があります。都道府県別観光客の伸び率ランキングというのがある。伸びているのは栃木県や群馬県なんです。東京圏、大阪圏、名古屋圏、福岡圏で大きなまちの周りの県が伸びています。埼玉県は首都圏3,000万人の人口をバックに、4つの魅力を持っている県なんです。これは関東を見たって千葉県ないです。茨城県もないです。神奈川県もないです。そういう中で埼玉県は財産を持っている。

実は去年の表彰式のときもお話ししましたが、長野県に猿が温泉に入る、冬には雪をかぶって、スノーモンキーという有名な観光地があるんです。日本人はほとんど行かない。知らない。外国人だらけですよ。そこは東京で宿をとった人が長野まで新幹線で行って、そこから長野電鉄で湯田川という終点まで1時間ぐらいで行って、そこから二、三時間歩いてそこへ出る。外国人が今日みたいに雪が降っていても、大雨でも台風でも、みんな来ちゃうんです。

例えば定住人口で、皆様のまちに住んでいらっしゃる人が1人減る。この分を旅行者で補充しようとした場合、日本の日帰り旅行者では83人来てもらわなければならない。日帰り旅行者83人分がお金を落とす額で1人の定住者が減ったときに一致するんです。83人必要なんです。宿泊者だったら26人分です。でも外国人の旅行者だったら10人分なんです。外国人観光客は無視できない。

この数字は、国土交通省の外郭団体の観光庁というところの資料に載っています。観光庁の2013年度の観光交流人口増大の経済効果と中身に書いている。観光庁が堂々と発表している資料です。

次におもてなしということがなぜ皆様の中で大事なのか話していきましょう。

「地方消滅」ごらんいただいた方、いらっしゃいますか？前の岩手県知事、増田さんという方、総務大臣か何かをやった方だと思うんですが、この方が中心になって日本創成会議という会議をつくりました。2010年から2040年の30年間で、20歳か40歳までの女性が何人、どのぐらいの割合で減るか、50%だったらその町は消滅する可能性があると言われていたと思います。

そうすると埼玉県では、20市町村が潰れちゃう。そういう町の人がおもてなしをしっかりとすることによって、あの町いいじゃないか、そうするとお金が落ちるでしょう。

うちの町も何かやろうよ。やるだけじゃなくっておもてなししようよ。来てもらったら、喜んで人これからいっぱい来るよ、外国人も来るよ、そうすると町が元気になるというもので、

実は観光というのは何も外の人をおもてなしするだけじゃなくて、最終的には自分の町が元気になることが観光なんです。

観光というのは、観光業だけ、旅行業界、旅行代理店さん、それから鉄道とかお土産さんだけがやるのが観光ではなくて、駅前のレストランだろうと、売店とかお土産屋さんだろうと、お土産とっていない物販店だろうと、いろいろな町の商店だろうと、全部観光なんですよ。

例えば、タクシーでお客さんを運んでお金をもらうだけじゃなくて、実は一番最初によくきょう来たね、うちの町を見ていきなよと言っていただけで、いい町に来たなと思ってもらえる。だから、そういうのも大事な観光の係なんです。それから店の人が何か買い物をして、きょうこれから電車に乗るまでに3時間あるんだけどもと言ったら、お客さんこの町だったらあそこにこういう施設があるから見てきたらどうですかと言ってくれる、これが大事な観光であって、従来の観光業に携わっている人がやるだけのものではない。だから、おもてなしというのは、町全体でやっていかないといけない。

今日のサブタイトルでささいなというか、これは本当ちょっとしたアイデアでおもてなしという感動をさせられることがいっぱいあるんだという例を2,3お話しします。

埼玉県は首都圏の中にあります。首都圏の人たちってサービス、ホスピタリティーのレベルが高いんですよ。僕も九州とか、信越だとか、瀬戸内海、奈良県のいろいろなことを頼まれて商品開発とかサービスとホスピタリティーとか、きのうも京都のホテルとかでどうやったらいいだろうとやったんですけれども、客で一番レベルが高いのは首都圏の人たち、この人たちをおもてなしするんだから、断トツでレベルが高くないといけないんです。

例えば、ハウステンボスというのがあるでしょう。ハウステンボスは船で長崎空港、大村湾の東の外れから行くけれども、帰りに波止場で船が出ると手を振ってくれるんですよ。船が見えなくなるのに15分から20分かかります。みんな手を振ってくれる。最後にカメラマンが見えなくなるまで、後ろを向いたりしないで手を振ってくれます。日本の旅館とかホテルで見送っているけれども、そんなのはサービスでもホスピタリティーでも何でもないでしょう。ハウステンボスは15分ずっと振っている。見えなくなるまで。船が見えなくなるまで、長崎の外れまで来てくれてありがとうございますという気持ち、こういうようなものを長崎の人たちは本当にいっぱいもっている。

ホテルの方も来ていらっしゃるかもしれないのでお話しします。旅先だと友達にワインを差し入れたりします。するとワインを冷やしておきたいんで、ルームサービスとかフロントに電話して、ワイン冷やしたいんで、ちょっと氷持ってきてよ。そのときにどんな氷を持ってくる

か。普通のホテル、Cランク、Bランク、Aランク。Cランクはキューブの四角い氷を持っていくんです。あれは迷惑なんです。なぜでしょう。ワインを冷やそうと思って、掘っても掘っても埋まっていくんでしょう、あれ大変です。ほとんどのホテルはみんな四角い氷です。ちょっと気がきいたところは、それをクラッシャーにしている、これがBクラス。これも大変。掘っても掘っても埋まるんです。だからワインを入れようとしても入らない。

Aクラスのホテル、AAランクの出し方は、どういふのだからご存じですか。ホテルマンの方がいたら俺は知っている、俺はやっているよというのを。Aランクはこうしています。ワインの殻のボトルを入れて氷を冷やして固めるんです。それでワインを抜いて持ってくるから、持ってきた時点で自分のワインを中に入れられるんです。これはサービスマニュアルにないです。サービスマニュアルは、氷を頼まれたら何々係が届けるようにというだけです。自分はそれをして、氷をかき分けたとき、何回やっても埋まらない。最後しようがないから、一旦でかいところに氷を入れて、ワイン入れてから氷を入れる、こんなことをやっている人、大勢います。そういうささいなこと、ちょっと気がついたらお客様を感動させられる。

こういうことがいっぱいあるんですよ。

最後に1つだけ言いましょう。埼玉県というのは伝統工芸のまちで、伝統の食べ物がいっぱいあります。それを生かさなくちゃいけない。だけれども、伝統というのは、守るものではありません。伝統というものは壊すもの。なぜ伝統を守っちゃいけないんだろうか。

シャネルの5番という香水がある、あれは1920年にできているでしょう。シャネル、ココ・シャネルの原点、いろいろな番号がついた瓶の中でココ・シャネルのどれのにおいがいいかと言ったら、5番目のナンバー5を指している。シャネルナンバー5、90年たつ、今95年、において90年前と同じだと思いますか。変わっている。

実は雪印でも森永でも明治でもそうですけれども、アイスクリームでも10%ぐらい変わっているんですよ。なぜか、味覚は変わるから、人間の感性が変わるから、背の高さが変わるから、シャネルの5番は90年の間に34回においが変わっているんです。だから、90年前の人も70年前の人も50年前の人も今の人も感動できる。微妙に香りの違い、周りの雰囲気の違いがあるから、だからこういうものがあるから、シャネルの5番っていいねと言って、実は90年前のシャネルの5番をいったら、全然違うじゃないかとなるから、要は変えなくちゃいけないものと変えてはいけないものがある。

草加せんべいがありますよね。草加で日本せんべい協会事務局の許可を得て新しいせんべいをどんどん開発して、古い草加せんべいと新しい草加せんべいをつくっていきましょうよと、

提案しています。伝統というものは、守らなくちゃいけない、味は絶対変えちゃいけないなんていうところは、みんな潰れてしまいます。創業300年のまんじゅう屋は創業300年で何百回味を変えているか。だから今でも生きている。

熊の置き物を知っていますか。北海道で熊がサケをくわえているやつです。あれをもらってうれしいと思う方いますか。置くところないですよ。でもあの彫刻を彫るのは大変な技術なんです。でもだからといって、もらってうれしいわけじゃないんですよ。

そろそろ時間なので、終わりに、おもてなしランキングというのがありますが、埼玉県はここで過去10年ぐらいの中で10位以内に1つも入っていない。だから、これからまず資源を開発して、魅力を開発しましょう、それが1つです。それに対しておもてなしということもしっかりやりましょう。今日いらっしゃった皆さんは、そのために何をやるかということをお聞きになりたいのだと思います。ですので、来年以降もぜひおもてなし大賞に応募していただいて、どうだうちのおもてなしを見てくれというものを出示していただければと思います。そうすることによってこの県の魅力がもっとアップしていくと思います。また来たいなど。また来たいなどというのは、ものだけじゃなくて、人も見るんです。それをぜひお願いしたいと思います。お話を聞きいただいてどうもありがとうございました。



