

## QUESTORY'S MESSAGE

## 「サービス」と「ホスピタリティ」の違い



## 台風15号の直撃時に有明で打ち合わせ

昨日の台風15号は各地に大きな被害を残しました。正直言って、メンバーがの朝、「大きな台風が来ているので今日の夕方からは大変」と言っていました、「なあに大したことはないよ」と少々なめていました。ところが、東京では台風の直撃が帰宅時に当たり、交通網が寸断されて大きな混乱が起きました。皆様のところは大丈夫でしたでしょうか。

実は昨日の夕方5時から、東京の有明（お台場の近くの海沿いのエリアです）でお取引先との打ち合わせがありました。4時近くになり、風雨が強まってきたので、日程を変更しようかと、一緒に行くメンバーと話していたのですが、あいかわらず大したことはないだろうと出かけることにしました。（これが甘かったのを後で知ることになるのですが……）

有明には豊洲駅から「ゆりかもめ」で向かったのですが、問題なく運行していたので帰りも大丈夫だろうと高をくくっていました。そうはいつでも気になったので、打ち合わせを早めに終えて、ビルの11階（打ち合わせの最中にビルが揺れていました）から1階のフロアに降りて見ると人だかりが……。すごい風雨で外に出ることが出来ずにいるのです。

## びしょ濡れのところにタオルを持った女性が

しかも、スマートフォンで調べると、「ゆりかもめ」も止まっており、復旧の見通しは立たないとのこと。有明駅から少し離れたところなのでタクシーも来ません。どうしようかとしばらく考えていたのですが、とりあえず向かいの「ホテルサンルート有明」に移動しようということになりました。そこならタクシーが停まっている可能性があるからです。

30メートルほどの距離ですが、激しい雨の中を吹き飛ばされそうになりながら何とかたどり着きました。時間にして数分のことですが、びしょ濡れ状態です。入口にいたホテルのスタッフにタクシーのことを聞くと、なかなかつかまえることは難しいとのこと。仕方なく館内に入ると、同じように動きが取れない人たちがロビーにかたまっています。

まいったなあと思っている時です。バスケットに白いタオルを詰めたホテルの女性スタッフが近付いてきて、「どうぞタオルをお使いください」と一言。ホテルに濡れて駆け込んでくる人たちに同じようにタオルを配っています。もちろん、ほとんどの人たちは宿泊客ではありません。このタオルの提供は本当にうれしかったですね。

## 「サービス」と「ホスピタリティ」の語源とは？

「サービス」を弊社では“小さな心配りと思いやりの積み重ね”と言っています。「サービス」の語源はラテン語の「Servitus」（servus 奴隷+itium 名詞語尾=奴隷の状態）からきています。これから“奴隷”“奉公”“屈従”などの意味合いを持つ“奉仕する、給仕する”といったニュアンスに変化していったようです。

「サービス」と同じような意味合いで使われる言葉に「ホスピタリティ」があります。「ホスピタリティ」の意味は、お互いを思いやり、手厚くもてなすこと、歓待をすることを言います。「ホスピタリティ」の語源は、ラテン語の「Hospicium」（客人等の保護）です。それが英語の「Hospital（病院）」「Hospice（ホスピス）」といろいろな言葉に発展しました。

「サービス」は語源の通り、「サービス」を受ける立場が主であり、「サービス」を提供する方は従ということで、主従関係ははっきりしています。一方、「ホスピタリティ」は対価を求めているのではなく、おもてなしや喜びを与えることに重きをおいている点が「サービス」と異なります。

## おもてなしや喜びの結果として生まれる報酬

「ホスピタリティ」で重視されるのは、人間性や信条、個性や感性などであり、報酬を求めての行動ではありません。報酬はおもてなしや喜びの結果として後からついてくるという考えが「ホスピタリティ」の基本です。台風の時の「ホテルサンルート有明」のタオルは、「サービス」ではなく、まさに「ホスピタリティ」だったのです。

「ホテルサンルート有明」はタオルによって何か対価を得ようとしているわけではありません。困っている人の役に立ちたいというおもてなしの考えから生まれた行動です。現実の「ホスピタリティ」は会社からの指示だけで出来ることではありません。ましてやマニュアルや型通りの教育で何とかなる類のことでもありません。

現場の社員一人ひとりが主体的に判断し、行動することにより高い「ホスピタリティ」が発揮出来るのです。そのためには「ミッション」を共有することと、現場の社員に判断と行動の権限を委譲することが重要になります。（ちなみに、この日はお客様を乗せてホテルに到着したタクシーに運よく乗ることが出来、無事に会社に戻りました。）