

一生嫌われない人生を手に入れる

ホスピタリティの力

● 目次

第1章 ホスピタリティ・マインド ..... 13

ホスピタリティとは

なぜという発想を持つ

肯定的視点を持つ

メッセージを読み取る

3つの配りと3つの力

親切なのか、おせっかいなのか

★ありがとう

ユーモア

笑い

「あいいうえお」でセルフチェック

自己肯定の落とし穴

注意する

★プロ棋士の読み

死に方について思う

朝三暮四の解釈

## 第2章

マナーとホスピタリティ……………

心地よく一緒に楽しむマナー

挨拶・返事はシンプルだけでもパワフルに

スリッパは語る

揃えられた靴の向き

道をあけてくださいませんか

公共の場でケータイの会話が聞こえる不快について

### 第3章

席を譲られたら  
おもてなしか押し付けか（背景が違えば）  
まごころと……

コミュニケーション……………

コミュニケーションはそもそもうまくいかない

コミュニケーションには「あきらめ」も必要

背中で拒否していませんか

敬語の不思議

「じゃれ」は、人間関係を円滑にする

「だじゃれ」は、すばらしい、かもしれない

スピーチのコツ

★駆逐される正しい言葉

## 第4章

### 言葉

「がんばれ」という励ましについて  
答えを求めている質問

情けは人のためならず

★都合の良いことわざ

「おる」と「おられる」

ねぎらいは上から目線？

「よろしかった」はいけなかった？

クツシヨン言葉

与える・もらう

やる・あげる・さしあげる

## 第5章

仕事に生かすホスピタリティ……………

サービスとホスピタリティ

競争から共創へ

ESなければCSなし

パワハラ対策と正面から向き合う

ハラハラしない

2つのWinから3つのWinへ

★「三方よし」 近江商人の経営理念

文楽に学ぶチームワークのあり方

クレームと積極的に向き合う

悪意あるクレームからスタッフを守る

客力をつけよう

居酒屋で仕事の話

緊張感を友として

叱ると怒る

ほめる

謝る

人の成功体験を生かせるか

偽装表示は、おもてなしから最も遠い

ホスピタリティは土壇場力を生む

あ  
と  
が  
き  
.....

---

第1章

ホスピタリティ・マインド



## ホスピタリティとは

ホスピタリティとは、「まごころを伴った言動」です。「まごころ」は「ホスピタリティ・マインド」です。

相手を大切に思い、相手の立場に配慮する「おもいやり」、相手も自分も大事にする「人間尊重」、違いを認め、受け止め、違いを生かす「多様性の受容」。この3つが、ホスピタリティ・マインドの核心です。

ホスピタリティ・マインドを、言動にして表わすことを、「ホスピタリティ・アクション」と呼びます。

マインドとアクションが結びついてはじめて、ホスピタリティの実践となります。

ホスピタリティの実践には、目配り・気配り・心配りが欠かせません。

目配りとは、相手の状態や周りの状況を、注意深く見ることです。人は言葉だけではなく、態度、時には服装などからもメッセージを発信しています。そのメッセージに気づくことが大事なのです。

心配りとは、実際には見えない部分について、相手の立場に立って気をつかうことです。自分の言葉や行動が、相手や周囲にどのような受け止められるかを想像することも心配りです。

心配りとは、相手のためになるように、自分にできることを探すことです。相手の喜怒哀楽を肯定的に受け止め、その気持ちを大切にすることが、相手の身になって考えることになります。

## なぜという発想を持つ

人の行為や、世の中の出来事には、理由や原因があります。

因果関係がはっきりしていることもあれば、なぜそのようになったのが、よく分からないこともあります。

時間が経ってから振り返ってみて、はじめて納得できることも、ままあります。

人は意識して言葉や行動を選択する場合もあれば、無意識に何かを行ってしまうこともあります。

自分が自覚していないときには、その行為の理由や原因について、第三者の目のほうが的確に「なぜ」かが分かるケースもあります。

この「なぜ」を想像することが、人を理解し、尊重する手助けとなってくれます。

これは、気配りの1つといってもいいでしょう。

(この人は、いらいらしているが、なぜだろう)

(体調が思わしくないのだろうか)

(それとも、この後にやっかいな仕事が残っているのだろうか)

相手の「なぜ」を想像し、自分に何かできることはないだろうか、あるいは、邪魔をしないためにはどうしたらよいか等と考えることが、相手を大切にすることもでもあり、自身の想像力を高めて、行動の幅を広げることになります。

ほとんどの場合、理由や根拠は1つとは限らないので、「なぜ」の正解に行き着くことはなかなか困難です。

しかし、理由や根拠となったその人の考えや出来事を想像する心の姿勢が、相手への思いやりに反映されていきます。

## 肯定的視点を持つ

ものごとや人物を一面的に捉えずに、さまざまな角度から多面的に理解する姿勢は、社会や人間の理解に幅が広がります。

中でも、肯定的視点を持つて相手に接することは、一人ひとり異なる人間の、たくさんの違いを受け止め尊重することにつながります。

部下や同僚の仕事を評価する際にも、できたところに焦点を当てるほうが、その後の展開に良い影響をもたらします。意識や解釈の仕方によって、モチベーションまで大きく違ってきます。

事実は1つでも、受け止め方によって、そこから先へ進みやすいのか、進むのが困難に感じてしまうのかが分かれてしまいます。

よく引き合いに出される事例ですが、コップに半分の水があることを、どのように受け止めるかということ。「半分しかない」とがっかりするか、「半分もある」と喜べるか。

肯定的に人の言動や状況を判断することは、マイナス面、弱点を無視するのは違います。

課題の発見と解決のためには、できていない箇所、弱いほうの側面を冷静に把握することが欠かせません。

危機管理という観点からも、それは必須です。

しかし、人を大切にするには、まず、いいところに着目するように心がけることです。それは、共感する力を育てる姿勢でもあるのです。

野口幸一（のぐち こういち）

東京税関勤務後、41歳でロンドン大学留学。帰国後、著述業をはじめ、NPO活動などにも携わる。現在、一般社団法人ホスピタリティ機構代表理事。社会福祉法人うらら評議員。

著書に、『ハイ、MKタクシーの青木定雄ですー「京都発」しなやか・したたか経営』（ダイヤモンド社：共著）など。

経法ビジネス新書 001

一生嫌われない人生を手に入れる  
ホスピタリティの力

2014年11月15日初版1刷発行

著者  
発行者  
発行所

野口幸一  
金子幸司  
株式会社 経済法令研究会  
〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町3-21  
Tel 03-3267-4811  
<http://www.khk.co.jp/>

企画・制作

経法ビジネス出版株式会社  
Tel 03-3267-4897

カバー  
デザイン  
印刷所

株式会社 キュービスト  
日本ハイコム株式会社

乱丁・落丁はお取替えいたします。

©Noguchi Koichi 2014 Printed in Japan

ISBN978-4-7668-4800-7 C0212