

## 経営のヒント222 「ホスピタリティ」と「サービス」はどこが違うのか？

ディズニーではホスピタリティとサービスの違いを教えてください。

「Hospitality」の語源はラテン語の hospice (客を保護する)です。

寺院が旅人を積極的に保護していたことに由来すると言われています。

つまり、ホスピタリティとは、そのマインド(考え方)も含めて「相手に対する主体的な思いやり」のことであり、もっと具体的にいえば「自ら相手の気持ちになって、相手の立場に立って、共に考えてあげる気持ち心」のことと言えるでしょう。

一方、「Service」の語源はラテン語の「奴隷」を意味する言葉で、「～しなければいけない」というような義務を含んでいます。

ホスピタリティと混同しやすいのですが、お客様に対して必ず履行・提供しなければいけないのがサービスです。

接客の手順などを規定したマニュアルなども、サービスということになります。

ホスピタリティからつくられた「仕組み」がサービス

そもそもサービスとは、お客様へのホスピタリティをもとにつくられました。

**「こうすれば、お客様に喜んでもらえる」という思いをベースにつくった「仕組み」がサービスなのです。**

ただ、いったんサービスに組み込まれたホスピタリティは、ホスピタリティとはいえません。

日常的に、かつ義務的に行う事になるからです。

しかし、「お客様のために」というホスピタリティによってサービスを改訂すれば、そのレベルやルールは、どんどん改善・向上していきます。

**心のこもった素直な言動に、お客様は予想外の感動を覚えるのです。**

参考著者 9割がバイトでも最高のスタッフに育つディズニーの教え方 福島文次郎

### <経営のヒント>

ホスピタリティとサービスを混同している人が少なくありません。

ホスピタリティとサービスの違いを、自分自身がしっかりと理解し、言葉で正しく説明出来なければ、部下に伝えることはできません。

なお且つ、部下が理解・納得できるように伝えることが重要です。

その為には、目的や目標と、具体的な事例を通して、解り易く説明出来なければ正しく伝わりません。

これを言語概念化能力 (コンセプショナル・スキル)と言います。

21世紀の差別化は、最終的には人です。

スキル(能力)よりセンス(筋)を鍛える！ことが重要になりました。

コトの本質を察する力が、気遣い・心配り・おもてなしの心につながります。

それには、「問い」をつくることです。

「事実に対する視力」=これが気づきの量になります。

「適切な情報処理力」=これが意味付け力になります。

「適切なアドバイス力」=仮説を立てる力になります。

21世紀はセンスを磨き、鍛える時代です。

あなたはこのセンスを鍛えることを意識していますか？ チームで、組織で学習する組織になっていますか？