

仕事柄出張することが多く、各地のさまざまなホテルに泊まるのが楽しみの一つになっている。その中でも東京のホテルオークラには、ある理由で特別な興味を持って泊まることになった。

毎年ホテル専門誌が発表するホテルランキング調査というものがある。実は、ホテルオークラは常にランキングトップか、またはそれに準ずる評価を受けることとで有名なのである。一体、何が素晴らしいのか、最高のサービスを受けることができるのか、興味津々であった。

海外からの客が多いせいかロビーは和風仕立て。要所要所には、和服姿の女性が案内係兼クローカーとして配されている。部屋は広めで、ベッドわきの床には足乗せ用のハンカチが敷いてあり、細かい気配りを感じさせる。そして、その日の夜から翌朝にかけて、一期一会のサービスとでもいふべき二つの体験をすることになった。

亀井創太郎



一期一会のサービス

「亀井さま、おはようございます。何を注文でしようか」
一瞬なぜ私の名前を知っているのかという疑問。そして、ジワッと感動が襲ってきた。わずかに泊るだけの未知の客に對し、どうすれば温かく接することができるのか真剣に考えている気持ちが伝わってくるようだった。

残念ながら、熊本で同質のサービスを受けることはむずかしいと思う。なぜならば、井の中の蛙(かわず)

では、洗練されたサービスの技を磨くことはできない。また、地方特有の濃密な人間関係が一種の甘えと馴(な)れ合いの温床になるからである。

一期一会に賭(か)けたサービスと人間関係でカバージュとするとサービスとの差は大きい。もし、熊本で県外企業を含めた業種別ランキング調査を実施すればどうなるか。私自身がゾッとする結果が出そうな提案ではあるが。

「お待ち致しております。先ほどのお食事はいかがだったでしょうか」
(亀井通産(株)社長)