

ワリールーの がSUN SUN

川崎美紀の  
SMILE通信

きょうも  
おもてなし  
日和



**霜** 月です。早いもので、今年も残りの日数を数える時期になりました。12月、1月は清掃の依頼が多くなり、何かと忙しくなるいわゆる繁忙期ですね。気が早いでしょうか、気忙しくなる前に、少し今年を振り返り、今後の準備を考えたいと思います。

短く、長い  
「100メートル」の夏

今年の夏は「100メートル」が一つのキーワードでした。

8月の世界陸上でのウサイン・ボルト選手の劇的な引退レース、銅メダル獲得の男子400メートルリ

レーの日本選手たち。わずか100メートル、わずか10秒に満たない間の出来事ですが、記録に残り、記憶に深く刻まれました。

躍動する筋肉の美しさと危うさ、その瞬間にすべてを出しきるための日々の努力とトレーニング、身体的にも精神的にも研ぎ澄まされた人が競う姿に感動しました。その後、世界陸上では個人での出場を逃した桐生祥秀選手が日本人初の9秒台を記録し、再び感動を呼びました。

世界レベルと並列するには大変僥越ですが、小学6年生の私の姪にとっても「100メートル」の夏がありました。姪は100メートル走



イラスト★ささきさとみ (http://blog.goo.ne.jp/satomi343)

Vol.5

今年の夏、2020年への助走

で県の代表になり、全国大会に出ました。家族総出で応援に行きました。全国大会では、一回戦で敗退。私たちのもとに戻ってきた彼女の頬は、涙で濡れていました。

真っ青な空、広いトラック、大勢の観衆、競技場の大きなスクリーンに姪の名前や姿が映るのはうれしいですが、見ているこちらが緊張します。スタンド席から精一杯声援を送りました。そんななか、堂々と走り切った姪。わずか100メートルですが、ここまでの道のりは長かったのだろうという思いがこみ上げてきて、視界がボヤけました。

「おもてなしマナー」講習  
第1期生が修了！

第1回「おもてなしマナー」トレー

ナー講習が終了し、14名の方が修了証を手にしたのは9月です。

この講座は今年から始まったものなので、第1期生です。5月にスタートを切り、8月の夏休みを除いて毎月開催し、最終回は一人ずつ14名全員が皆の前で発表して成果を披露しました。それぞれの企業に戻ってから皆さんの本領発揮の場で、研修はあくまでも練習の場です。すでに研修をご担当なさっている方々も多くいらっしやいました。同じ立場同士、休憩中に真剣に話し込む様子もありました。企業内ではなかなか気づくことのできないところへの気づきが得られたのではないかと思います。

いろいろな企業からご参加があり、お互いに刺激しあって切磋琢磨

して、高めあっていく過程を目の当たりにしました。意識高く、レベル高く、とても頼もしい第1期生の皆さんです。私は皆さんとの出会いに感謝、その頑張りを誇りに思います。

これからは練習どおりにいかないことのほうが多いでしょう。100メートルを全力で駆け抜ける必要もあり、もっと長い距離をゆつくりと走るときもあり、しかしいずれの場合でも、あきらめずに走り続けるための基礎は築けました。ともに働く仲間とご自身のために、どうぞ息長くご活躍くださることを祈ります。

失敗のようでも失敗でない、成功したと思っても成功とはいえない、思い描くような結果はすぐには出ないのかもしれませんが。努力は見えない

けれど結果は後からついてくる、でも結果だけがすべてではないと思えた夏でした。

「おもてなしマナー」トレーナー講習は、5月と10月のスタートで年2回、継続的に開催予定です。多くの方に一度ご体験いただきたい講座です。ご都合のよいタイミングでぜひご参加ください。

ビルメンの得意種目を磨いて  
飛躍のチャンスに

年が明ければ、2020年はもう再来年です。楽しみ。だけどもちょっと恐い。

なぜ恐いのか、理由はいくつかありますが、最も大きいのはオリンピック・パラリンピックが、街や人や生活スタイルまでも変えてしまう大きなエネルギーを持ったイベントだと思うからです。

ビルメン業界は、前回の東京オリンピックで大きく成長したといわれる業界です。今回は、さらに飛躍できるチャンスです。人への投資はこのタイミングだからこそ、本気で臨むことができると思います。

そしてビルメン業界は「おもてなし」に向いている、びったりな業界

です。「きれい」は人を喜ばせます。トイレや階段、ビル全体をきれいにすること自体がおもてなしです。ちょっとした道案内も、気持ちのよいあいさつも、ビルメンの得意種目です。何よりも「笑顔」は世界共通の言語だと思います。

華やかな表舞台ではないかもしれませんが、でも、陰で支える「きれい」や「笑顔」に、訪れた人々から金メダルが与えられるのではないかと思います。そのための準備は、入念にしておくに越したことはありません。

コミュニケーションは  
「言葉」でなく「心」でするもの

準備といえば先日、来年早々にオープン予定のホテルの警備スタッフと設備スタッフの研修を担当しました。

英語で案内ができればと思い、英語も取り入れて行いました。私たち日本人の多くに、なんとなく苦手意

識がある英語です。フレーズの暗記とか発音とか、欲を言い出せばキリがないですが、その前に、まずは会話する相手と目を合わせて、共感することができるか否かです。

例えば、相手の方から「忘れものをした」と言われて、「それは大変ですね」と言いたいときは「Oh, no!」です。「Oh, no!」と言って相手の目を見る。これで十分です。これならば気も楽ですね。大きな声で言ってみます。すると気持ちに余裕が出て、表情も穏やかになります。

コミュニケーションは言葉でするのではなく「心」なのですね。ここへ行きたい、あそこへ行きたいという人への共感や理解がなければ、伝わるものも伝わらない。まさに「おもてなし」の姿勢が問われるのだと感じました。

まずは心を開いて、にっこり笑顔で、「Welcome to Japan!」「Enjoy Japan!」です。

川崎 美紀 (かわさき・みき) オフィスリバー研修講師 <http://www.officeriver.biz>

国際線キャビンアテンダントとして10年乗務、2005年JALアカデミーのインストラクターとなる。同時に個人事務所・オフィスリバーを立ち上げ、2012年独立。2015年日本キャリア開発協会認定キャリアアドバイザー(CDA)の資格を取得。主に企業を対象に、ニーズに応じた研修を提案し提供。近年はビルメンテナンス・警備・ホテル・金融機関など各業界での研修実績を持つ。今年度、ビルクリーニングカレッジでは「おもてなしマナー」トレーナー講習を担当している。

