

ワタシがSUN SUN  
川崎美紀の  
SMILE通信  
きょうも  
おもてなし  
日和



Vol.31

## 「見た目」と「中身」と

に照らされて浮かび上がる楽しげな様子を見ることがありました。その数ブロック先にある美術館も、建て直して高層ビルになりました。再開は年明けすぐのようです。

鍛冶橋通りを越えたあたりの再開発も予定されています。常盤橋のあたりは数年前に、国内最高層のビルが建設される予定だと発表された記憶があります。

そして選手村となる晴海は、東京駅から直線距離で5キロ足らずのところですよ。

先日、マラニックで晴海埠頭（ふとう）を訪れた際に、改めて晴海の変遷を知りました。「ここにはその昔展示場があって、竹芝棧橋（さんばし）から船に乗ってお客さんを連れてきたことがある」と話す人がい

謹んで新年のお慶びを申し上げます。

令和初の新年を迎えました。新しい年の始まりに、気持ちが改まり、背筋がぴーんと伸びる思いです。本年もよろしくお願い申し上げます。

### オリ・パラを契機に変わる東京の姿

2020年は節目の年です。2020と数字の語呂（ごろ）がいいところも相まって、切りの良さを感じます。語感だけではなく、実際に2020年に変わるものは多いようです。始まるものもあれば、その役割を終えるものもあります。

ました。

竹芝はすぐそこ、向かいの棧橋です。陸路ではぐるっと回らなければなりません、水路では本当に面白いくらい目と鼻の先です。

有明にビッグサイトができるずっと前のことです。その晴海埠頭にはいまでもクルーズ船の入港があり、人の往来があります。そして、陸側では選手村になるべく数多くの宿泊施設が建設中でした。

この地は元来、人が行き交う場所として栄え、賑わいのある土地なのです。埠頭の展望所から360度ぐるりと眺めながら、選手にとってもここが賑わいと安らぎのある場所であってほしいと思いました。

東京に限らず、ここ数年でニョキニョキと高いビルが建てられていま

この夏にはオリンピック、パラリンピックがあります。山手線に新駅「高輪ゲートウェイ駅」が開業します。ホテルは、東京をはじめ各地で続々新規オープンします。

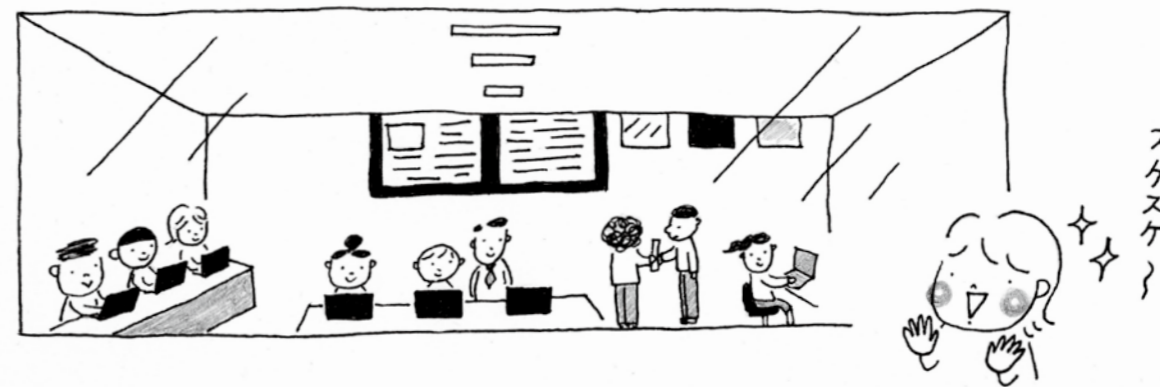
前回のオリンピックで東京の姿は一変したと聞きます。今回のオリ・パラを契機に、再び東京は変わってしょう。

すでに東京駅前の再開発は着々と進んでいるように見えます。昨年の夏は、取り壊しを終えたビルの跡地を期間限定のオープンレストランとして活用していました。日が落ちてからの帰宅時に、道路を挟んでバスを待っているとキラキラしたライト

す。少し前は、高いビルはその街のランドマークで、そのビルを目印にして動けたのですが、もはや超高層ビルでも埋もれてしまう状況になってきています。

現在の日本最高層ビルは大阪ミナミにある、あべのハルカスです。新幹線で京都を過ぎると、かなり遠くからでもハルカスの勇姿が見えます。大阪に来たんだなと思う瞬間です。

あべのハルカスのある大阪では、キタでは大阪駅前の丸ビルが長い間目印でした。東京の丸ビルは四角いビルですが、大阪は丸いから「丸ビル」です。上層部の回転する電光掲示板は駅からよく見えて、本当によい目印でした。いまは、全く見えなくなりました。



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

### 見映えに見劣りしないおもてなしを

見える、見せる、見てもらう。見たい、見せたくない、見られたくない。後ろめたいものは、見せたくない。しっかり働いていれば見てもらいたい――。

先日、あるビルの警備防災センターを見学する機会がありました。案内されてその階に着いた瞬間、目の前に広がる空間に驚きました。壁一面全面がガラス張りになっていて、中で働く人の様子が手に取るように見えました。

デスクなどの配置もお客様から見られることを念頭にデザインされていて、まるでテレビ中継で見るNASAの司令室、ミッションコントロールセンターのような感じでした。かつこいい！ 第一印象は素直にそう思いました。

警備防災センターといえば、いま

でも多くは地下の、人目につかない、外からは見えない場所にあるのが一般的です。中に入れていただき、モニターで監視する所や担当責任者のデスク、ミーティングスペースなど「司令室」の詳しい説明を伺いながら、少しの時間でしたが「中の人」を経験しました。

ビルの安全を守る仕事を外から監視されているようで居心地が悪いのではないか、これだけ全開では外から見られていることが気になって仕事が手につかないのでは……としましたが、少しすると慣れてきて、抵抗感は思った以上に軽減されることを知りました。

実際に働く人に聞いてみたところ、同じことを言っていました。「はじめはえーって思ったけれど、すぐに慣れました」「むしろ見られているということで緊張感を持って仕事ができます」と。

働く人のストレスにはならず、何をしているのかははっきり見せることでお客様の安心感や信頼度が増すな

らば、こういう警備防災センターもニーズは多いのかもしれませんが、むしろこのスタイルがこれからの主流になるのではないかと、とも思いました。

近年では「インスタ映え」という言葉も生まれ、映えることへの関心がいままでも以上に高くなってきていると感じます。見映えが良いとは、そのもの自身の実質にかかわりなく、見た目に良く見えること、です。反対の言葉は、見劣りです。

「そのもの自身の実質にかかわりなく」は手厳しいです。見た目も良く、それに実質の良さが伴っていれば、なお良し、です。見映えだけ良くて実態はハリボテではがっかりです。

現在、オリンピック・パラリンピックに向けて競技場や宿泊施設など、いわゆる「外側（ハード）」の準備が進んでいます。見映えは整いつつあります。そして、いよいよ「中身（ソフト）」が稼働しはじめます。私たちにできることは、温かく、優しく選手をもてなすことです。



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ディベロップメントアドバイザー(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。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。