



# 観光コンサルタント 西川 丈次にし かわ じょう じの



～ホスピタリティによる創客～ 52

おもてなしで「創客」を

終電近い山手線の車内で、思わず涙が出てくるような光景に出逢いました。大きな紙袋を持った人と年配の2人連れが、次の駅から乗車して来ました。途中駅で1人が降車する時に、大きな紙袋を年配の人に渡しながら、小さく一言「長い間ありがとうございました」と声をかけていました。その紙袋

から少し見えたのは花でした。おそらく受け取った人の年齢から想像して、定年を迎えた人ではないかと思えます。「ありがとう」と言って降りる人にお辞儀をして見送つていました。座席に座ると、大切そうに紙袋を抱えじつと目を閉じていたのです。

いくつ目の停車駅で、年配の人の隣に座っていた若者が席を立ち、降りていく時にかけた一言が、周りの雑音のすべてを越えて聞こえました。「お疲れ様でした」。見ず知らずの若者から突然に声を掛けられ、その人は驚いた表情を見せましたが、すぐに「ありがとう」と答えていました。そして「ありがとうございました」。

「新しい人生がさらに素敵で幸多き事を願います」。そんなことを想いながら、電車を降りて行った若者の言葉を掛ける勇氣に感動してしまつたのです。私たちは常に仕事に一生懸命です。昨日より今日、今日より明日。そのスキルを磨きあげ、より上手く業務をこなすこと、お客様に喜んでもらうために仕事の質を上げることに一生懸命です。しかし、目の前にいるお客様がちゃんと見えているのか。そのお客様を「個」と捉えたおもてなしに真剣になっているのか。その若者の勇氣ある行動が、自分自身もドキとするくらい

いい、自問自答すること、自問自答するのを突き付けられたような感を覚えたのです。一生懸命に仕事をすること、おもてなしは別なものです。仮に、定年退職のお祝い会を受けたとします。滞りなくその宴席を終えることができて安心していないだろうか。それでは仕事をこなしただけでは「ここであって良かった」だけではなく、「ここじゃなければ」というところで提供できたのでしょうか。おもてなしで「創客」を考えたときに必要な事は、その方が歩まれて来た仕事人生に興味を持ち、伺うことである。あなたにしかできない想いを言葉と行動で伝えることなのです。

## 若者の勇氣ある行動に感動

8年間の旅行会社での勤務後、船井総合研究所に入社。観光ビジネスチームのリーダー・チーフ観光コンサルタントとして活躍。ホスピタリティをテーマとした講演、執筆、ブログ、メルマガは好評で多くのファンを持つ。20年間の観光コンサルタント業で養われた専門性と異業種の成功事例を融合させ、観光業界の新しい在り方とネットワークづくりを追求し、株式会社観光ビジネスコンサルタントを起業。同社、代表取締役社長。

<おもてなし、ホスピタリティを学ぶ>

旬刊 旅行新聞 連載コラム『もてなし上手』

[おもてなし・ホスピタリティ コンサルタント西川丈次の公式ホームページへ](#)