

# Hotelier Staff

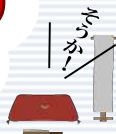
## 通信No.54 夏号

**Hs** ホテルiestaff

発行：2018年7月 株式会社ホテルiestaff

ホテルiestaffのみなさん、お疲れ様です。ジメジメした日が続いていますが、梅雨が明ければよいよ夏ですね！これから夏祭りやお盆、海水浴等楽しみがたくさん。同時に繁忙期に入る職場も多いと思いますが、オンとオフを上手に切り替えて、元気に楽しく夏を乗り越えましょう！また、夏バテや熱中症、食中毒など健康面で心配な季節です。暑いから、疲れたからとダラダラしたり、冷たいものを求めてしまいがちですが、健康管理や衛生管理には十分気を付けて、素敵な夏をお過ごしください！

### てっちゃんのおもやま話



ホテルiestaff顧問が、テーマにとらわれず教えてくれる、  
ちょっとしたためになったらいいなというお話のコーナー

### ～夢の国が実践する、成功の秘密～

若い人はもちろんのこと、中高年でも「東京ディズニーランド(TDL)」は、一度は行ってみたい場所。皆さんの中でも 70%の方はこれまで TDL で絶叫して、驚嘆してきたのではないのでしょうか。

ちょっと自慢になりますが、私も以前の職業柄、最初に行ったディズニーランドは本場のアナハイム(カリフォルニア)でした。いま大谷翔平君が活躍しているアナハイムエンジェルのホームグラウンドがある所です。私世代の人間に言わせたら、それはもう「感動シマクラ千代子」でした。(このおやじギャグわかりますか？中高年の方はクスッと笑ってくれたでしょう)

ところでディズニーランドが日本に登場したのは、今から 35 年前の 1983 年でした。アメリカ国外では第 1 号です。いわばアナハイムにあるのが本家としたら東京のほうは分家です。本家をしのぐほどの所と想像するのはちょっと早合点過ぎますよね。というのも土地の広さという物理的なもので日本側はどうしても勝てません。それでも TDL が日本をはじめアジアはもちろん、世界中の人から愛されるほどに成功したのは、パークの数や大きさではない、どのような秘密があったのかご存知ですか。 >>>うらへつづ



### INFORMATION

<ホテルiestaffご利用のごあんない>

### 保養所@淡路島 ホテルiestaff in フナセ”輪達”

STAFF  
無料

夏休みの繁忙期が終わったら、ホテルiestaffの保養所でリフレッシュしませんか？ホテルiestaffで就業中の方は無料でご利用いただけます！ご家族やご友人も各種割引をご用意しています。3 ヶ月前から受け付けますので、ご希望の方はお気軽にお問合せください。

- 空室状況は、事前に WEB でチェックしてください。
- ご利用日の 1 週間位前に、事務所へお越しください。
- <清掃料等の精算、鍵の受け渡しなど>



### 健康診断

### 健康診断を受診しましょう



★受診される方は、事前にご連絡ください。

健康管理・福利厚生の一貫として、年に 1 回、健康診断を必ず受診しましょう。各自のご都合の良い日に最寄りの病院で受診していただけます。受診料金は一旦各自で負担して頂き、後日診断書と領収書を提出いただくと、返金(上限あり)いたします。(立て替えが難しい方は、お気軽にご相談ください)

受診の 10 日～2 週間前までにお知らせください。

詳しくは事務所まで。

- 申し込み先 ホテルiestaff 三方(みかた)
- ☎0798-22-2057 (10:00～19:00)
- ✉ hotelier\_office@hotelier.co.jp



オープン当時、「海外(アジア)でディズニーランドは受け入れられるのだろうか？」という本家アメリカの不安を打ち消したのは、「アメリカにはない味付けを」と日本ならではのスピリットを基本理念に据えた、その経営戦略に秘密がありました。それは茶道のレジェンドである千利休の精神。千利休といえば堺の生まれで、やがて豊臣秀吉に重宝されますが、最後には無念にも切腹を命じられてあの世行きとなった人物ですが、そのスピリットは死んでいなかったのはご承知のごとく、今も茶道は立派な日本文化の一つです。

## 茶道の精神に込められたメッセージ

TDL が取り入れたのは、俗にいわれる「利休七則」 ①花は野にあるように ②炭は湯の沸くように ③茶は服(ふく)のよきように ④夏は涼しく冬は温かく ⑤刻限(約束の時間)は早めに ⑥降らずとも雨用意 ⑦相客に心をつけよ。茶道の基本の心構え(おもてなし)を現した、これら7か条の精神を社員教育に取り入れたのです。これに関する凄いエピソードがあるのですが、それはまたの機会にしましょう。



日本のOMOTENASHIは今や、世界中から称賛されていますが、それをいち早く世界へ広めたのは、もしかするとTDLだったのかもしれない。もしTDLに行かれる機会があれば絶叫するだけで帰ってくるのはもったいないと思います。どのようなおもてなしがなされ、人々を笑顔にしているのか、ぜひ体験してみてください。そこには今、あなたがたの職場にも必ず通用するヒントがあるでしょう。いや、人生そのものにもお役に立つことだと思います。その肥やしになって頂ければ嬉しいですね。



利休七則についてはWEBでも分かりやすく解説されています。抜粋・引用していますので見てみてください。

### ① 花は野にあるように

お茶を点てる際、必ず床の間に花を飾ります。注意したいのは「あるように」ということで「あるままに」ではないということ。つまり、花が咲いていた状態を感じさせる姿に生けることを促しているのであって、再現することを望んでいるわけではありません。野には何輪も咲いていたとしても、一輪でそれを表現出来れば「あるように」ということになります。余計なものを省く程、受け手の想像にふくらみが生まれます。「ものの表現は、本質を知り、より簡潔に」という教えです。

### ② 炭は湯の沸くように

炭に火をつけさえすれば必ずお湯がわくとは限りません。湯がよくわくように火をおこすには、上手な炭のつき方があります。しかし、形式だけでは思うように火はつきません。つまり、点茶における準備の重要性を説いています。全ては「湯の沸くよう」に火力が維持されて、初めて加減が成立するわけです。「最適な結果を導くには、正しいプロセスを意識して、準備をし、段取りをすることが必要」という教えです。

### ③ 茶は服のよきように

「お茶は心をこめて、おいしく点てましょう」という意味です。「服のよきように」というのは、おいしいと感じることだけでなく、一生懸命に点てたお茶を客がその気持ちも味わっていただくという、主と客との心の一体感を意味しています。



### ④ 夏は涼しく冬は温かく

利休の時代には空調などはありません。そのため、夏には打ち水をしたり、冬には温かいお菓子を出したりなどして、季節感を演出しつつもお客さまが快適に過ごせるような工夫をしていました。自分のことばかりでなく、相手を思いやる気配りがあってこそできる工夫です。

### ⑤ 刻限は早めに

「時間はゆとりを持って早めに」ということですが、ゆとりとは時間を尊重することです。焦りがなくなり、自分がゆったりした気持ちになるだけでなく、相手の時間を大切にすることにもなります。自分の中に余裕があるからこそ「おもてなし」の心が生まれるということですね。

### ⑥ 降らずとも雨用意

不慮の事態に備えなさい、という教え。今は折り畳み傘がありますが、当時は突然の雨が降ると濡れて帰るしかありません。しかし、出向いたお茶室に傘があれば、天気を気にせずにお茶を楽しむことができます。相手に余計な心配をさせないためにも、自分が不測の事態を想定しておくことが大切なのです。

### ⑦ 相客に心をつけよ

「相客」とは同席したお客さま。つまり、お客さま同士を思いやりましょう、という意味。お客さまへの一方的なおもてなしだけでなく、その場に居合わせた人の全員が、心地よく過ごせるよう気を配ることで、その時間は特別なものとなるのでしょう。



### ホテルiestaff 顧問 児玉 哲也 (こだま てつや)

旅行会社の経験を経て、ホスピタリティツーリズム専門学校(トラジャル旅行ホテル専門学校)大阪校校長、トラベルジャーナル取締役関西支局長などを歴任。神戸山手大学などで非常勤講師を務め、現在ホテルiestaff顧問を務める。

毎週火曜日はホテルiestaffのオフィスに顔を出していますので、お越しの際はお気軽にお声がけください。共感したり、ちょっとした気づきもらえるブログ「てっちゃんのおもてなし」、著書「校長てっちゃんのおもてなし」(事務所)にもおすすめです！