

談天

DANTEN



佐藤 潤

社団法人東北経済連合会 副会長

「無聲呼人」声なくして人を呼ぶ

昨今、仕事の中で目の当たりにする光景は、車産業も「おもてなしの車作り」、また精密機器半導体産業の年間テーマもやはり「おもてなし」という言葉が。我が国の経済成長とともに行政をはじめ多方面でこの語彙が使われる場面に触れるたび、古来より宿泊産業のみの専売特許と思われてきた「無形の精神」が必要不可欠のものになってきたことを強く感じる。

座右の銘「無聲呼人」は若かった私に「徒然草」にも登場する京都御室の仁和寺様から頂いたもの。どんなに形・言葉のみで相手に対峙しても、その中に心が入らなければ何にもならないという事で「おもてなし」の原点であると常々受け止めている。

孔子に始まり、偉大なナショナリズムを持った二千年前の秦の始皇帝、そして諸葛孔明を生んだ中国に、東経連の日中国交30周年記念事業で北京を訪れた。初日は手配違いで入場できず、人民大会堂の玄関で各支社長、支店長さんと長い一刻、石の階段に腰掛け月餅をかじり見事な中秋の名月を拝んだ笑い話。また、北京の空港検査場で、男性は靴を脱がされ細いベルトコンベアの上に。靴の片方がバランスを崩し転がりそうに、思わず「あっ」という声と何本かの手が差し出された時、まるでカンフーの場面の様に、一本の脚が弧を描きその靴を受け止めた。脚の主は若い女性の検査官。周りには声もなく。

中国の経済発展が進む中、我が国で消費者から今一番求められているソフト、心の育成については、何をか言わんやまだ相当の年月がかかると高を括っていた。

あれから5年、日本の自動車メーカーから中国各地のディーラー社長、支配人60余名の宿泊予約があり、但し、経営者の「おもてなし」について話すことが要望として入った。あの空港での出来事が思い出され、日本の細やかな心配りの話をしても意志の疎通も難しく、お互いに無駄な時間が過ぎるであろうと、その日を迎えた。

中国の通訳と打ち合わせもできぬまま、言葉のハンディ・話の流れなどを考えても、中座や居眠りも多く出ることを想定し、会は進行した。話が進む中、皆さんと話し手との間に流れる会場の風は何の違和感もなく、真剣に耳を傾けメモをとる姿にとまどいを覚えた。熱心な質問も出、中国の中でも精神の部分についての重要性が考えられはじめていることを知らされた。このスピードでいくと、日本の優れているソフトについても想像以上に早い時期で追いつく時代が遠くはない事を感じた。

(株式会社ホテル佐勘 代表取締役会長・さとう じゅん)