

——リッツ・カールトンと 松下電器の共通点

上甲 今年の三月にザ・リッツ・カールトン東京がオープンして、いまお忙しいでしょう。

高野 そうですね。大阪のリッツ・カールトンから来たメンバーは十人くらいで、あとは違うホテルから来たりサービス業自体初めてというスタッフも多くいますからね。まだ行動に迷いがあります。まだまだクレームの山でございまして(笑)、平均して一日三、四通の詫(わ)び状を書いていきます。

上甲 前評判がいいだけに、逆にクレームが出てくるんですね。

高野さんと初めてお会いしたのは、同じ講演会に二人とも講師として招かれたことがきっかけでしたね。

高野 まだ二年くらいしか経っていませんね。

上甲 講演会で一緒に、その後の食事会でもたまたま隣同士になったので高野さんのお人柄にほれ込んでお付き合いが始まったわけですが、その後、私の住む大阪にあるリッツ・カールトンを見に行ったら、高野さんがお話しされていることとホテルで実際

に行われているサービスが見事に一致しているので、非常に感動したんですよ。

高野 ありがとうございます。私は上甲先生の講演をお聞きして非常に衝撃的でした。心とか志とか、そういうものについてこんなにもストレートに、そして力強く語ってもいいのか、と。

しかも、これだけ成功されている方なのに成功についての話をあまりされない。いまこんなにも巷(まち)に成功論が溢(あふ)れている中で、先生のお話はすべて「こうしたら自分も周りの人も幸せになれる」ということですよ。あの時、自分の中で隠れていたアンテナがすっと立ったような思いがしました。

以来、勝手に上甲先生を「心のメンター」とさせていただいています。

上甲 ありがとうございます。私が高野さんの講演を聴いて感じたことは、リッツ・カールトンのサービスと私が松下電器で教えられてきたことに非常に共通点が多いということです。

例えば、リッツ・カールトンは、「クレームはオポチュニティー(機会)だ」

とおっしゃっている。松下では、「クレームはご縁の始まりだ」というんです。クリーンネスについ

◎対談——上甲 晃 & 高野 登



志ネットワーク代表

上甲 晃

じょうこう・あきら 昭和16年大阪府生まれ。40年京都大学教育学部を卒業し松下電器産業に入社。56年松下政経塾に転勤し平成7年10月まで同塾塾頭、常務理事、副塾長を務める。8年松下電器産業を退職し、志ネットワーク社設立。青年塾などを展開している。著書に『志のみ持参』『続・志のみ持参』『志を教える』(いずれも致知出版社刊)などがある。

ホスピタリティー溢れるサービスに定評ある「ザ・リッツ・カールトン」。海を越えてやってきたこのホテルのサービス哲学が、日本式経営の代表といわれた松下電器の精神と非常に似ているという。松下幸之助の薫陶を受け、かつて松下政経塾の塾頭に抜擢された上甲晃氏と、ザ・リッツ・カールトン・ホテル・カンパニー日本支社長の高野登氏に、お客様に喜びを与えるサービスの神髄についてお話しいただいた。

松下幸之助と

リッツ・カールトンに学ぶ サービスの極意



ザ・リッツ・カールトン・ホテル
カンパニー日本支社長

高野 登

たかの・のぼる 昭和28年長野県生まれ。プリンス・ホテルスクール(現日本ホテルスクール)卒業後、渡米。ニューヨークのプラザホテル、サンフランシスコのフェアモントホテルなどに勤務した後、平成6年にザ・リッツ・カールトンの日本支社に。9年に大阪19年には東京のリッツ・カールトンの開業に携わる。著書に『サービスを超越する瞬間』(かんき出版刊)がある。

でも、松下は、「見えないところをきれいにすると、見えるところが光り出す」と教えられました。リッツ・カールトンも、

「バックヤードをきれいにしないと、接客術がきれいにならない」と

と。高野 そうですね。

上甲 そして何より僕が感心したのは、あの「クレド」。全社員がリッツ・カールトンの理念が書かれたカードを

携帯して、事あるごとに繰り返し読むというじゃないですか。松下も「松下

電器の遵法すべき精神」という巻物を毎朝朝会で読んでいました。高野さんのお話をお聞きして、その場面がオーバラップしたわけです。

ですから、リッツ・カールトンという遥か彼方(かなた)の海の向こうからやってきたように見えるけれども、僕が若い