

1. 第1部 基調講演

「本格・本物・高品質のサービスとホスピタリティ」高見重光氏

私の会社は、今年創業90周年になる。京都では老舗にも入れない若造で、百年経って始めて成人になるのだと思う。

今から20年前に京都の事をもう一度応援しようと考え、「ニッポンと遊ぼう」というイベントを立ち上げた。秋に開催したが、業界的には忙しい季節で大変だった。散々検討して、どうやってお客さんを喜ばせたらいいのか、を考えているとだんだん負担になってきた。自分たちにやらされ感があると、お客差に伝わってしまう。

本業のプライダルでいつも「自分の家族を幸せに出来ない人がお客さんを幸せに出来ない」といい続けてきた。あるとき、ふと気付いて自分たちを楽しませよう！と、この原点に立ち返った。そうすると「しつらい・もてなし・振る舞い」という3大原則を考えるようになった。

準備をしたり、良い意味での喜びの落とし穴を掘っていく（サプライズを準備

する）のに、その手の内を見せると格好悪い。しつらいは見せない。しかし、きっちりしたものを提供する。振る舞いが絢爛豪華だとくさい。さらりと格好良く見せるものである。

従業員は繁忙期でもあり当初嫌がったが、お客さんから有難うという言葉が返ってくるようになってから、社長からのやらされ感が薄れ、自分のイベントだと思うようになっていった。「これだ」と思ってからは、でしゃばらないようにした。お蔭で定着するようになった。

「ニッポンとあそぼう」という大上段に構えたこのイベントだが、ニッポンとは何か、遊ぶとはどういうことか、改めて考えると自分は何も知らないことに気付いた。そうかといって、自分で努力しないと教えてくれる人はいない。京都は特に教えてくれない。試行錯誤の末、ニッポン=京都であり、遊ぶ=学ぶとしていくと、自分の許容範囲を超えたことに理解が広がっていった。

元々の家業は帯地の卸で、生絹以外のものも扱っていたが、やがて婚礼衣装・絹糸を扱うようになって拮がっていった。自分は、特に織りが好きで勉強していた。金箔にも出会った。織りに金箔を織り込む技術の凄さをこの時知った。

何のために着物を着るのか、帯を締めるのか、を考えていくと、段々違う世界に入っていく。それまでの勉強嫌いの人生でここまで一所懸命になっていなかったが、それを掘り下げていくようになった。やがて、自分が得た知識を他の人ともシェアが出来たらいいな



と思う気持ちになってきた。

そして何がシェアできるか？を考えた。他の欲望はシェアできないが、食べることと呑むことはニコニコしながらシェア可能なことに気付いた。人に隠れて美味しいものを食べていると貧しい人間といわれることが分かった。つまり、良いコトと悪いコトがいつ頃に分かるようになった。

このような中から、こういう着物を、こうしたら気持ちが良いのではないかというように考えるようになっていった。また着たいと思ってもらえることが何よりも大事では無いか。お店からお客さんが出て行ったとき、また来てやということが一番大切。婚礼では一生の間に二度と無いのがよいが、世代を越えて何代もお世話になっている方もいる。

こんな事を突き詰めていくと、「ホンマモンっていったいナンヤ」ということになる。実は、ホンマモンは定義が出来ない。ホンマモンが絶対あるはずだと信じるのがホンマモン。到達しようとする姿は綺麗で、格好良い。それだけでホンマモンでは無いだろうか。

自分は、今も現役でロックをしている。ロックとは何か？と聞くこと自体がナンセンス。格好良いとはそれ自体であって、それを色々細かく訊くこと自体が格好悪い。突き詰めるまでギブアップしないことが本物。

「ニッポンと遊ぼう」をやっていると色々な経験があった。世界各国からやって来るお客さんは、最初結構怖い表情をしている。何が起きるか分からない不安感がお客さんにあるのだろう。雨が降るかもしれない。聞いたこともないことに出くわすかも知れないと。こんなとき、雨が降るのは実は、物凄いチャンス。若手の従業員が、道の水をスポンジ吸って



みたり、砂利を敷いたりしている。トイレもたくさんは無い。やがて和式のトイレの使い方を伝えるなど細かいことに気付くようになった。(記録者補注:ハードウェアの未整備はハードウェアで十二分にカバーできるということ。)

常々考えていることだが、「あなたの入った後に私はトイレに入りたい」と言わせんとあかん。うちは、新入社員教育では殆どが女性。風呂に150人が一斉に入ると、風呂場で150人の髪が抜ける。ドライヤーで乾かすとその場にまた、150人分の髪が落ちる。こんな当たり前のことをちょっと教えると何をしなければならぬか分かる。少し考えればわかるような当たり前のことが出来ていないとあかん。「あんたの入った後の風呂に入りたい」と思ってもらえる従業員になってくれることが物凄く嬉しい。

こんな事を繰り返していくと、やがてイベントスタッフが自主的に色々なことをしようとするようになった。こうなったら、ラク。自分のエリア内しか見えないと、エリア内のことしか出来ない。一旦、外に出て眺めると違う景色が見える。

ハワイでブライダル施設を新築しようとした時の事。43年前に学生で行ったときのハワイと、今とでは綺麗さが全然違う。今は、凄く汚い。もう一度、ハワイを綺麗にしたいと気持ちで1年半従業員をアンバサダー（大使）として送り込み、海の清掃をやってもらった。ずっと清掃をしていると、州政府が認めてくれて絶対に許可が下りない場所に建築許可がおりた。信念を持ってちゃんとすると伝わるんだと分かった。

京都の人は、これはこんな使い方しか出来ないという思い込みがあるので、その再発見・提案も考えてやった。海外のミュージシャンから、竜安寺の石庭でレコーディングしたいと相談を受けたことがある。お寺は勿論だめ。仏教界も駄目。そこで、彼らに駄目元で「山門の掃除を毎朝したら」と提案したら、10日目で寺がギブアップして許可が下りた。

しつらい・もてなし・ふるまいに当たって、この人のために、これをやってあげたいと気持ちが無いと駄目。この人のために絶対やってあげようという気持ちがあれば、伝わる。この協議会のみなさんにも「ニッポンと遊ぼう」でご支援を賜った。五感を通じ世界中に広めてくれる。我々は今、自分たちの考えていることをきちんと伝えることが出来なければならぬと考えている。

石川という場所でもいいものがある。足を踏み入れない限り分からない。石川は怖くないという気持ちで携わっていただきたい。

「おいでやす」は大阪。「お越しやす」は京都。京都は三方が山、一方が川で、これらを越えて来ないとならないため、このようにいうと教えて貰った。「いけず」とは、「行けない」という意味で、京都人の心の中には簡単には行けないという意味だが、京都の人々も中に入るとあったかい。おそらく日本人のほとんどがこのように人たちだろう。

もてなしとをする、ふるまいをする、しつらいをするという気持ちを籠めて海外の方々へ接していきたい。みなさまと一緒にやって行きたいので、今後ともよろしくお願ひします。