

*FirstGlobal* メッセージ

# siesta

2016.4月号 vol.155

発行元：〒540-0012

大阪府中央区谷町1-6-4

天満橋八千代ビル10階

(株)ファーストグローバルコンサルティング

代表取締役

戦略人事コンサルタント 品川典久

TEL 06-6910-3007 FAX 06-6910-3008

Email [shinagawa@1gc.jp](mailto:shinagawa@1gc.jp)

URL <http://www.1gc.jp>

## 今月のトピックス

### ホステス心得帖

朝日新聞に掲載されていましたが、大阪・北新地の社交料飲協会がおもてなしの心得を説いた冊子「ホステス心得帖～おもてなしの条件」を35年ぶりに復刊したところ、本来加盟店への配布が目的であったが、客からの反響が大きく、三千部が配布終了、もう三千部を増刷中、とありました。

北新地社交料飲協会のHP (<http://www.kita-shinchi.org/new/hostess.html>) でダウンロードして拝見したのですが、47ページにわたって、なるほど、とうなずく内容のものでした。この「ホステス心得帖」はもともと1980年、当時の協会理事長だった岡田一男さん(故人)が監修して、北新地の飲食店に自身の接客ノウハウを伝えたいと書かれたものを今回現代風に改めて復刊したものだそうです。一部ご紹介すると「美人には2種類ある。黙っていると美人というタイプと、喋り出すと美人というタイプである。黙っていると美人というタイプは、3回で飽きる」「お客様は、自分は何か(持ち物・人柄・仕事・容貌…その他あらゆるもの)について、それをいち早く認められ、ホステスに誉められたいものである。それが何であるか、早く見つけて、口に出し誉めること。貴女だって、お客様に同じ事をしてほしいではないか。イヤ味の無いお世辞は、人間関係を良好にする」「他のお客様の悪口や陰口は言うな。聞いたお客様は、自分も言われていると必ず思う」「自分のセールスポイントは何か、よく心得ておくこと。何もなければ、月給泥棒である」いかがでしょうか?こういう項目が全部で133個あります。読んでみると、少し語句を入れ替えれば、まさに社員の行動基準に使えるものです。

弊社でも評価基準やコンピテンシーとしてクライアントに作成していただいている、まさにそのものでした。冊子の「まえがき」に協会の副理事長の言葉で「いつもバッグに入れて取り出しては、忘れていることを思い出しましょう。」とありました。業界や職種にかかわらず、「基本」は同じなんですね。私も参考にさせていただきます。ご興味あれば、ご覧になってみて下さい。

< next >

清原容疑者逮捕は同世代の人間としてはショックでしたね。野球のレベルは全然違いますが、同時期に甲子園に出た人間の憧れでもありました。でも、やっぱり(やった)か?という感もありましたが。