

成功と出世の食卓

こんにちは。

企業の方々、メディア関係者、フリーランサー、サラリーマン、学生、主婦といった多様な方々と、食を共にした中で得た「成功と出世の糸口」をこのマガジンをお読みのみなさまだけにお伝えいたします。

今回の記事も、お楽しみいただけましたら幸いです。

ホスピタリティの教育されたお店を探せ！

私の長男は小さい頃ひどい食物アレルギーがあり、当時は「食事療法」と言って、その原因になるものを食べないという治療法が主流でした。二十年前、長男が1歳の頃は、母乳から成分が出るということで、私が食事の制限をしていました。そんな中、友人の結婚式に招かれたのです。

当時制限をしていたのは、「牛乳、牛肉、その他の牛が入っている製品すべて」「鶏肉、卵、それらが入っている製品すべて」「大豆、味噌、しょうゆ、大豆油など大豆の成分が入っているものすべて」で、バターや生クリーム、卵がふんだんに使われている披露宴のフランス料理など食べたくても食べられません。欠席をしたほうが良いのでは・・・とも悩みましたが、中学からの友人をどうしてもお祝いしたかったので「料理には手をつけない」と覚悟を決めて出かけました。

スープ、前菜を出されたままのお皿で下げてもらった後、宴会場の責任者の方が来られて、そっと「お食事に、何か不都合なことがございますでしょうか？」と聞かれたので、こちらの都合で食べないので気にしないしてほしいとお話ししました。すると、バターでこんがり焼いたムニエルが他の方に与えられていたとき、私の前に、「茹でて塩を振っただけの白身魚です。野菜も油を使わず、塩だけで調味してあります」と、同じようにお皿がサービスされたのです。大変シンプルでしたが、塩加減の絶妙さに震えるほど感動しました。そして、他の方にケーキが出されたときには、メロン、オレンジ、チェリーと色とりどりのフルーツを使って、ケーキのように盛り上げたデザートを出してくださいました。

「事前に分かっておりましたら、もっと良いサービスができましたのに、申し訳ございません」と宴会の終了後にご挨拶をいただき、反対に私は自分の至らなさを恥ずかしく思いました。彼らはサービスをすることが仕事で、その仕事のパフォーマンスを100%発揮するためには、客側からの情報が必要だったのです。

私は、自分の事務所や相手の方の会社などで打ち合わせをするとき以外に、「打合せをどこかで」と言われた際には、迷わず駅に近いホテルのラウンジを探します。居心地が良く、こちらがきちんと情報を出せば、それに合わせたサービスをしてくれるホテルは世界共通です。それは、「ホスピタリティ(日本では“おもてなし”と訳されます)」という言葉で表現されています。

大切なお客様のために、ホスピタリティのしっかりと教育されたお店を見つけるおくこと。これは、成功と出世には間違いなく必要なことです。なぜならホスピタリティは自分に対してだけではなく、自分が招いたお客様に対しても発揮されますので、あなたに対する評価が上がるからです。また、あなた自身もそのホスピタリティに触れることで、接客術の神髄である「相手への気遣いの心」を学ぶことができるからなのです。