



## ホスピタリティ(上)

帝国ホテル④

昨年初めて誕生日を帝国ホテルで過ごしたあと、娘から直木賞作家、村松友視の「帝国ホテルの不思議」

精神は不特定多数の客に対するサービスよりも、日常生活の中での人との対応、コミュニケーションで大切な行為である。それを不特定多数の客を相手にするホテルで実施しようとしているところに帝国ホテルの帝国ホテルの「帝国不思議」など四冊の関連の本が送られてきた。

今回、ドアマンを注意深く観察した。タクシーが玄関口に着いてもドアをすぐに開けない。車の中の客の様子を見ながら、客の降りる体勢が整つたところで丁寧に開ける。

ほとんどの客はそんなことを気につかないだろうが、ドアの開閉一つでも客の動きを見て行動している姿に驚く。また、本百円)を利用したが、会場が余りに静かで何か圧迫感を受けた。BGMで

フルートの明るい曲でもり方を考えさせられた。



思いやり“もてなし”について書かれたものだ。

「ホスピタリティ」という言葉が浮かぶ。最近、サービス業でよく使われるようだが、「サービス」

とは意味が違い、対価を求めるものでない。心から「もてなし」を意味する。

語源は「客人などの保護」という意味で、それが転じてホスピタル(病院)と使われたりしている。つまり、ホスピタリティ精神は不特定多数の客に対するサービスよりも、日常生活の中での人との対応、コミュニケーションで大切な行為である。

それを不特定多数の客を相手にするホテルで実施しようとしているところに帝国ホテルの「帝国不思議」など四冊の関連の本が送られてきた。

やや理屈っぽい出だしになつたが、通常、客どちらだが、帝国ホテルの接点はフロントで紹介されていたが、小

場合、それは玄関口に車が着いたところから始まる。そこに「ドアマン」が存在するからだ。

ドアマンは玄関ドアでなく、車のドアを開閉する人のこと。前述の「帝

国ホテルの不思議」によ

る

う。

ドアマンは玄関ドアで

はなく、車のドアを開閉

する人のこと。

ドアマンは玄関ドアで

はなく、車のドアを開閉

する人のこと。