

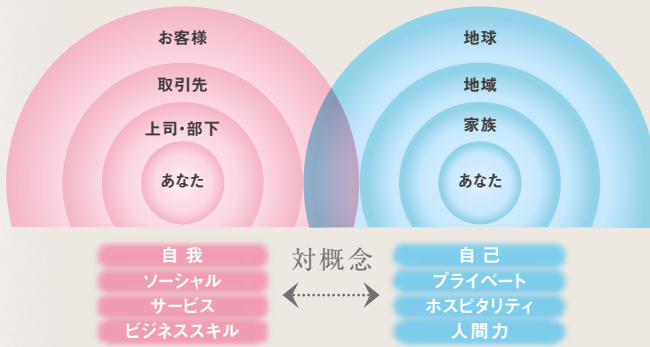
# 1.5人称の思考方法

今回テーマ「主もなく客もなく」

文◎鈴木郷史  
text by Satoshi Suzuki

1954年静岡県生まれ。'79年早大理工工修了。本田宗一郎氏に憧れて入った本田技研研究所を経て'86年にポーラ化粧品本舗（現ポーラ）入社、2000年社長。'06年にポーラ・オルビスHD社長。

参考図「あなたのまわりに誰がいる？」



西田幾多郎の「善の研究」との出会いは今から50年ほど前になる。小学生の私は勉強が不得意で、自分の存在価値や生きる意味を見出せずにいた。今思うと笑えるが当時は真剣だった。そんなある日、近くの本屋で、この本に出会う。難しくよく分からなかったが、とにかく自分らしく生きればいんだ、ということ。「主客合一」や「純粹経験」という言葉から気づく。当時の自分は「客」の視線ばかりに囚われ「主」を失くしていたのだ。専門家といわれる人の意見や自分の考えにいちど疑いをあててみるといった私のクリティ

シズムは西田から学んだといっても過言ではない。日本が世界に向けて商品化出来るソフトウェアの一つとして、日本語の「持て成し」に近いホスピタリティという言葉をよく耳にするようになった。マニュアルを超えるサービス、ホスピタリティの本質は、施す側が徹底して主に振舞うことを前提に、施される側も客でなく主であるべきだと私は考える。私のいる銀座に行きつけのカフェがある。コーヒーがお替り出来ることを知った私は飲み干すことをしない。少し残しておく。「お

替り如何ですか？」と聞いてくるスタッフは、そのカップを見て、自分が適切なタイミングでお替りを勧めたと思うはず。これが、施す側、施される側という関係を超える、西田のいう「逆対応」の交換。ホスピタリティ成立の絶対的条件だと思う。ホスピタリティの提供はサービス業だけに限らない。あいつは仕事が出来るという場合、状況の先を読み、人の気持ちを慮る仕事をやる人のことをいう。話を聞いてみようという場合もその人らしさ、個人が出てくるからこそ興味がわ

く。人への関心、人の発することの意味への注意は全てのビジネスの根幹にあるべきだろう。毎年グループ合同入社式で話をすることが正にそれ。新入社員は、自分らしさをあえて消していわれるビジネスマンらしくあるとうとする。今日から社会人と勇んでいるからなおさらだ。そこで私が話すのは、二十数年生きてきた自分、つまり主を失わないで欲しいということ。参考図をホワイトボードに書きながら「あなたのまわりに誰がいますか？」と問う。新人たちの多くは、「上司、会社、取引先、お客様」と答える。心構えは間違っていない。しかし、そういう視点で全てを考えたらお仕舞いだ。少なくともうちの会社の人間はそうあって欲しくない。朝のニュースで流れる天気予報より母親の見立て「今日は雨が降るから傘を持って行きなさい」の方がよっぽど当たった。それを聞かずに痛目にあつた。それが実社会というものだ。科学や論理からは決して正解には辿りつけない。職位から出た意見は聞きたくない。上司部下、お客様、取引先、相手の立場にかかわらず、あくまで個人として対峙する。個人と社会の間に往復運動が生まれるからこそ、仕事が生きていくとする。