



「人を大切にする経営」

(株)武蔵境自動車教習所 代表取締役社長

Brilliant Hope, Inc. CEO 高橋 明希 氏

皆さま、こんにちは。私は2009年に弊社の代表取締役社長に就任してから、わが社をサービス産業からホスピタリティ産業にシフトし、わが社での体験がお客様の素晴らしい一生の思い出になるよう私たちの会社は「思い出創造業」と位置付け、全社員一丸となり経営をしております。

また私は、近年では日本でいちばん大切にしたい会社対象の審査員として業界を問わず全国の企業様に訪問をさせて頂く機会があります。良い会社にするために切磋琢磨している多くの企業様、そして連続的に卓越した実績を出されている企業様は、事業を継続するために、お客様へのサービスだけでなく、社内・取引先様・地域社会の皆さまとの関係も含めホスピタリティを体現することを経営の軸としている企業様が増えているように思います。

はじめに、人を大切にする経営の目的についてお話をします。人を大切にする経営は、5人の人の幸せを実現することを掲げています。

- 1、自社の社員さんとその家族。
- 2、取引先様とその家族。
- 3、お客様とその家族。
- 4、地域社会。
- 5、株主。

この5名の方々の幸せを実現するように経営革新することにより、永続的に事業を続けることができる。これが人を大切にする経営の基本です。

以前私は、これは日本的経営と考えておりましたが、8年に渡る米国・カリフォルニア州での生活の中で、研究や実際に経営者の方にインタビューをしてみると、文化背景が違えど安定して事業を成長させている企業はこの5人の方々の幸せを追求するために日々挑戦していることを理解することができました。そのため、人を大切にする経営には国境がないことが分かりました。また、どのような業界でもこの順番が変わることなく、決して株主優位にならないことが興味深い点です。

人を大切にする経営のために、以前はホスピタリティ精神を持って接する対象は、社員さんとお客様でした。お客様に感動サービスを提供するために、経営者は社員さんに思いやりと相互関係を大切にしなければならないと考えたからです。しかし、今は、関わる全ての方へ、また公私共にホスピタリティの精神で接することが大切です。その背景について考えてみました。

全ての関わる人にホスピタリティが必要な背景

1、繋がりやすいけれども、繋がることのできない時代。

私たちは、SNSを通して会ったことがない世界の人とスクリーン上で繋がることができるようになりました。しかし、心と心の繋がりは

はどうでしょうか？人と簡単に繋がることはできても、心が繋がることのできずに孤独に感じている人は各年代で増えています。私たちが関わる人々も、知り合いは多くても、心の繋がりを感ぜないと思っている人が必ずいます。人を大切にする経営により卓越した企業に成長するために、関わる全ての人に対してホスピタリティの精神が大切になります。

2、本質を考える時代。

今は、欲しい情報がいくらでも得られる時代になりました。この情報氾濫時代、今までの価値観が通用しなくなり、自分が信じていたものでさえ疑わしく感じる状況は日々訪れます。そのため、時代が変化しても変わらない「不変のものは何なのか?」「本質は何か?」と考える人も増えているように思います。考え方が多様化する時代でも、不変のものとして人間を支えるものは、思いやり・相手を思う気持ち・お互い様の精神の相互関係や関係者全てでつくる感動サービスこそ、企業の本質の価値観なのではないでしょうか?

3、AIと人間の協働時代。

AIの到来により、人の能力をどこで発揮するか?この問いが各業界だけでなく、各社が向き合う時代になりました。自社の経営理念とコアバリューを考え、デジタル化だけでなく、私たちが創造性と繋がりを発揮するために日々知恵を出し合っています。しかし、人間とAIが互いに成長しながら長期的に独自性を育てるプロセスは、業務の簡略化だけの目的ではいずれ淘汰され、やはりここにも人間活動を中心とした人の心に触れるものが必要になります。また、人間も常に心とスキルを高めるために努力が必要になります。高みを目指して努力するには、やはり人間同士の相互関係が必要になるので、ホスピタリティの精神を持つことが大切です。

経営に完成が来る時代はありません。ウォルト・ディズニーの有名な言葉で、「ディズニーランドは永遠に完成しない」という言葉がありますが、それは、各社に適用され、私たちは永遠の未完成という経営に果敢に向かうことが必要な時代です。このことを実現するためには、経営のテクニックだけでなく、人間の創造性と心、感性を経営に活用すること。それはホスピタリティの精神。この精神を経営の軸に置き続けることに、社員さんと自社の強みを独自性にまで高め、過激な競争をせずにお客様や地域社会に愛され続ける会社になると私は信じています。



<https://musasisakai-ds.co.jp/>