

PHP

©PHP研究所 2016
平成28年7月19日発行
（毎月1日・10日発行）第819号
発行所 22年5月19日
第三種郵便物認可

No.819
定価205円

8

【特集】

もう迷わない、後悔しない！ 「決める力」を持つ！

◎澤穂希、田原総一郎 [特別企画] いい睡眠で心も体も軽くなる



特集

より、おもしろそうな ほうへ進む

まわり道して、
十代からの憧れの仕事に就いた阿部さんは、
しっかりとした「決める」際の判断軸をお持ちです。



あべ けい
阿部 佳

(グランドハイアット東京 コンシェルジュ)
1959年、東京都生まれ。パルコに入社後、財団法人幼児開発協会に勤務。'92年、ヨコハマ グランド インターコンチネンタルホテルのコンシェルジュとなる。2002年よりグランド ハイアット 東京にコンシェルジュとして勤務し、現在は後進育成にも携わる。

旅先で困ったときや不安なとき、気軽に相談できる心強い味方——それが、ホテルのロビーに立つ「コンシェルジュ」です。

私は二十年以上、コンシェルジュを務めてきました。その中で経験したお客さまのご要望は、実にさまざま。特に外国人のお客さまには、「和金(高級金魚)を買って帰りたいが、空輸できる?」「日本でビジネスをしたいが、商談先を探してもらえない?」など、驚くような依頼をなさる方もいらつしゃいます。

「満足」をイメージしよう

そんなとき、コンシェルジュは決して「無理です」とは言いません。できる限りご希望に応え、その通りにできないときは、それ以上に満足できる結果を提供しようとしています。

満足を得ていただき、このホテル、そして日本のファンになっていただくことが私たちの目指すゴール。それは同時に、私たちが対

応を「決める」ときの基準でもありません。

「断コンシエルジュデスクを訪れるお客さまは、どなたも、何かを「決めたい」と願っておられます。たとえば「ディナーにすすめのレストランはある?」と聞かれたら、私たちは決められるよう、サポートします。」

このときすべきことは、「この近辺にはこんな店があつて……」といった、通りいっぺんの情報提供ではありません。大切なのは、どんなディナーなら満足していただけるかを探り、それにフィットする提案をすることです。

そこで必要なのは、会話です。「どなたと行かれるのですか?」「家族で娘の誕生日祝いをしたくてね」「それはおめでとうございます! お嬢さんに喜んでいただきたいですね」「そうなんだ、実はうちの娘はね……」と、お客さまがたくさん話したくなるようなやりとりをします。

すると、お客さまが望むディナーのイメー

ジが見えてきます。ご自身も気づかなかつたような隠れたニーズを探り出し、「そうそう、こんなディナーにしたかったんだ!」と思つていただけたら理想的です。

そう考えると、「決める」とは、満足や喜びに至る道筋をつけること、と言えそうです。自分の行動を決める際も、「どうなれば満足か」というイメージを描くのが、一番の早道ではないでしょうか。

そこで迷うとしたら、「自分は何に満足を覚える人間か」を知らないからかもしれません。普段から、「自分はどんなことが好きで、何を重要視するか」、掘り下げておくと役に立つかもしれません。そうした好みや価値観が、判断軸となるはずですよ。

考えても分からないことは考えない

私自身はと言えば、「どちらがおもしろい

熟考するか
やってみないと分からない
ことは考えない



「だろ?」が判断軸です。AとBという選択肢があれば、よりおもしろそうなほうへ進みます。そんな私の人生最大の岐路は、やはりコンシエルジュになったときでしょう。

社会に出てから十年間、私はホテル業界とは別分野の仕事をしていました。中学生のとき、ヨーロッパで出会い、憧れていたコンシエルジュという職種が就職時にはなく、志をあきらめる形で社会人生活に入りましたが、その仕事にも、やりがいを感じていました。

しかし十年後、横浜の新しいホテルでコンシエルジュの募集があると知ったとき、それ

までのキャリアを捨ててもコンシエルジュに挑戦したい、と思ったのです。「ゼロから新しいことを始めるの?」と周囲は心配しましたが、迷いはまったくありませんでした。

こう言うとき非常に大胆な性格のようですが、決める前には熟考するタイプでもありません。情報や資料を集め、「Aに進めばどうなる?」「Bならどうなる?」と存分に考えます。

でも、「成功するだろうか」とか、やってみないと分からないことは考えません。予測できる範囲のことはとことん考え、これ以上は分からない、というところまで来たなら、そこが「決めるべきタイミング」なのです。

決めるべきときに決めることは、自分の人生に対する「責任」でもあると思います。時間を無駄にせず、信じた道を選ぶ。求めるものに向かって自ら舵取りする。その姿勢が、その人の人生を、より楽しくするのではないのでしょうか。