

帝国ホテルという有名なホテルがある。一度は泊まってみたい場所である。その帝国ホテルにはサービスの教訓としている算式がある。それが、「 $100-1=0$ 」というものである。

ホテルでは、ドアボーイがお客様をお迎えして、それぞれの持ち場が連携しておもてなしをし、最後にまたドアボーイがお送りするわけである。そのうちのどこか一つでもミスがあれば、他でどんなに素晴らしいサービスをしても、すべて台無しになってしまう。だから、たった一つのことでも気を抜いてはいけない。一つマイナスがあれば、答えは99ではない、0だというのが「 $100-1=0$ 」なのである。

同じことを「10・10・10の法則」とも言っている。信用、すなわちブランドを構築するには10年かかる。しかし、そのブランドを失うのはたった10秒なのである。そして、失った信用、ブランドを盛り返すためには、また10年かかるとうことである。

長い時間をかけてつくり上げたブランドも、たった10秒で崩れる。だから、一瞬一瞬のお客様との出会いを本当に大事にしなければいけない。

お客様にご満足いただけると、「さすが帝国ホテル」と褒めていただけるが、たった一つ間違えると、「帝国ホテルともあろうものが」という評価になる。中間の「まあまあ」という評価がないのが帝国ホテルの宿命である。

人間のやることというのは理想どおりには絶対にかかない。必ずミスもある。その時には、「お詫びとお礼は一秒でも早く」というのが鉄則である。

これは、帝国ホテルの話だが、教員すなわち学校も同じである。私は、よく「誠意は時間です」と言っている。遅いのはだめなのである。遅いと何も生み出さない。相手が、びっくりするくらいのスピードで謝りに行く。それも、ケースにもよるが、校長が直接出向くようにする。それが相手に対する最大の誠意というものである。要は、スピード勝負である。

思うに、学校すなわち教員には、“相手意識”というものが足りないように感じる。相手が何を望んでいるのか、どうしてほしいのか、相手の身になって、相手の立場になって考えれば、答えは出てくるものである。どうも自分たちの都合が優先されることがあるように思う。

この相手意識というものは、話すときも、書くときも、必要となるものである。しっかりとした相手意識があれば、ある程度は、失う、崩れるたった10秒を防ぐことができるのではなかろうか。学校では、この「10・10・10の法則」を使うことがないようにしていきたい。