

一流人間の、人間の魅力とは何か —上質な、魅力ある友人をたくさん持つこと—

魅力的人間は「喜怒哀楽」の感情が豊か

人間にとって最も大事なもの、究極の魅力とは何か。
「それがなければ人間でなくなる、というものがある。それが最も大事なものであり、究極の魅力だよ」

「それがなければ人間でなくなるもの、とは何だろう・・・それは、喜怒哀楽ではないか。喜怒哀楽の感情を豊かにすること。それが魅力の最も基礎になるものだ。なぜなら、魅力的な人物というのは、例外なしに喜怒哀楽の感情が豊かだからである」(人間の品格—安岡正篤先生から学んだこと—下村澄著、大和出版)。陽明学者であり思想家の安岡正篤と著者との問答である。

「喜怒哀楽」とは人間のもつさまざまな感情、喜び・怒り・悲しみ・楽しみの四つの情のことであるが、さらに、愛(いとしみ)、憎(にくしみ)の6種類が代表的な感情として総称されることが多い。

魅力的な人間について、安岡正篤は「後ろ姿の寂しさは、その人の一つの運命を明らかに示している。孟子に『面(おもて)に見(あら)われ背に=盍(あふ)る』という名言があり、人間はやはり背にエネルギーというか、力があふれておらなければいけない。面はいくらか飾ることはできるが、背は誤魔化せないのである。苦勞した人が人間の心理がわかり、切磋琢磨により魅力的な人間になる」と説いている。そして、その苦勞の仕方としては「人間は欠点を直すより、長所をどんだんのばしていったほうがいい」とも言う。

魅力的な人間は、一流の人間の定義でもある。著者の下村澄は、一流の人間になるための資質について「多くの人を集め得ない人は、大きなことはできない。人が集まる人は、魅力がある。そういう人は、仕事もうまくいっているし、楽しい人生をおくれる。魅力ある友人をたくさん持つことこそ、豊穡な人生といえるのである」と解説する。

「おもてなし」は信頼、安心感そして感動を生む

今日、企業では、お客様の満足度(ES)を高めるために、社員の「おもてなし」教育にひたむきだ。「お・も・て・な・し」という日本語は、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催の招致プレゼンテーションで世界から注目された。

「おもてなし」はビジネス語で、Hospitalityだが、hospisが語源。殉教者を家に招くように迎え入れることを意味する。深い心地良さが加わることで、信頼、安心感そして感動が生まれるのだ。今や、海外では「日本流おもてなし」としてグローバルスタンダードになっている。

最近、話題の新書「一流のサービスを受ける人になる方法」(いつか著、日本経済新聞社刊)が発売された。

「これまで、おもてなしする側の接客専門書は数多くあったが、サービスを受ける側の本(注:おもてなしをされる側として考える)はあまりなかったことに気づいた」というのが出版の意図だ。

われわれは、日常「おもてなしをする側」の立場でホスピタリティを学ぶが、「おもてなしを受ける側」の立場での解説書はユニークだ。ビジネスマンはデパート、ホテルマン、ファッション専門店など、おもてなしをする側の方から観察されているのだ。それは肩書きや年収からではない。

本書では、上質なゲストであるために、服装、アプローチ、受け答え、態度などの基本的なマナーをわかりやすく解説し、お得なサービスや、高級店でも気後れしないコツ・・・といった、「ワンランク上のおもてなし(お金では買えないサービス)」を引き寄せるテクニックを紹介している。ちなみに、「おもてなし」と「サービス」の違いとは、サービスは有料、おもてなしは無償だ。

一流のおもてなしを受けるためのコツについて著者は「①身なりを清潔に整えて、②一流の場に身を置き、③上質の人に会うこと」と説く。

さらに、「古代ローマの政治家であり、哲学者でもあったキケロの言葉に『感謝は最大の能力』という金言あります。④謙虚な心で常に感謝を持って接することができる人」と語る。本書は企業、団体などの社員研修にも最適の好書である。

要するに、一流のおもてなしをする側、受ける側とも大切な要素は、「双方が相手の気持ちに気づく感性を磨き、魅力的な人間になる」ことだろう。