

ウッディチキン／岡山例会

『例会レポート 190』

日 程	2025年4月9日(水)
会 場	岡山コンベンションセンター
参加者数	約 65 名 内県外 22 名
講演会内容	受付 18:30 開始 19:00～ 講演 力石寛夫氏 「今、時代はサービス産業からホスピタリティ産業へ」
懇親会	21 時～ 旬彩和庵 らくだ 北区平和町



ウッディチキン事務局

文章・写真提供／向井 健介

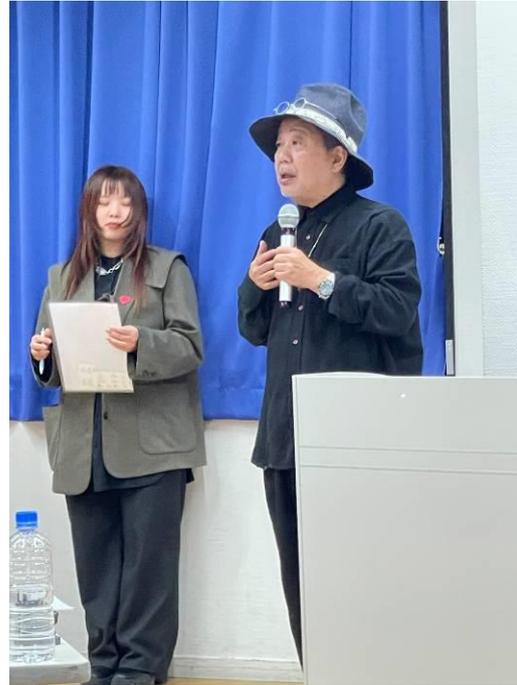
<http://woodychicken.com>

info@woodychicken.com

春らしい爽やかな陽気に包まれ、桜も満開を迎える中、今年は初めて岡山コンベンションセンターを会場として開催する運びとなりました。駅から直結しており、広々とした快適な空間で、とても心地よい会場でした。

今回は、「ホスピタリティの元祖」として知られる力石寛夫先生によるご講演をお聞きました。私自身、先生のご講演は初めてでしたが、82歳とは思えないほどお若く、明るいお声で、内容も非常にわかりやすく、90分があつという間に感じられるほど素晴らしい時間でした。

また、進行役を務めてくださったパパスの高取さんと下山さんのおかげで、全体がとてもスムーズに運びました。



久保華図八さん挨拶

皆さん、お疲れさまです。

バグジーの久保でございます。

本来であれば会について、リーダーの伊藤さんからご説明する予定だったのですが、代わりに私が少しお話しさせていただきます。

とはいえ、私もまだすべてを把握しているわけではありませんので、説明に不備があるかもしれませんが、ご容赦いただければと思います。

さて、本日多くの方がご参加くださっており、美容師さんだけでなく、さまざまな業種の方にもお越しただいておりますので、「ウディチキン」という会について少し説明させていただきます。

「ウディチキン」は、読書を通じて自分自身を磨く経営者向けの勉強会です。難しい本も多く取り上げながら、全国各地でメンバーが学び合っている活動です。

この名前の由来ですが、「木鶏会(もつけいかい)」という中国の逸話に基づいた読書会が全国にありまして、そこから着想を得ました。木鶏会では、強さとは何かを学び、自らを高めていくという精神があり、その思想に深く共感しました。

ただ、「木鶏会」という名称は既に使用されていたため、私は「木＝ウッディ」「鶏＝チキン」として、「ウッディチキン」という名前をつけました。使用許可についても、きちんと確認させていただいております。

そして今日は、私や北田さんの師匠でもある、力石寛夫先生のご講演をお聞きいただきます。

先生は、「ホスピタリティ」という言葉を日本に広めた第一人者であり、あのフレンチの三國清三シェフや、リッツカールトンの高野登さんなど、日本の名だたる一流の方々が「師匠」と仰ぐ、偉大な存在です。

お話の内容は、きっと皆さん一人ひとりにとって、かけがえのない学びになるはずです。

ぜひ、私の話はほどほどにして(笑)、力石先生の講演に心を傾けていただけたらと思います。

めったに直接お話を聞ける機会はありませんし、今回が最後になるかもしれないというくらい、貴重な時間になると思います。

それでは皆さま、大きな拍手で力石寛夫先生をお迎えください！

講演：力石 寛夫(ちからいし ひろお)氏

トーマスアンドチカライシ(株)代表取締役

「今、時代はサービス産業からホスピタリティ産業へ」

<プロフィール>早稲田大学卒業後、米国ポールスミス大学ホテル&レストラン経営学部へ留学。同大卒業後、米国西海岸のマーク・トーマス・塩田^プライズ社にて、マネジメント・トレーニングを受ける。帰国後の1972年トーマスアンドチカライシ(株)を設立し、ホテル・外食・レジャー企業に対するコンサルティング活動をスタート。併せてサービス業における人材育成に尽力し、企業研修、主催セミナーなどの教育事業を継続している。

近年は省庁、地方自治体、銀行、保険会社、流通業界など、ホテル・レストラン以外の幅広い業界からホスピタリティが注目されており、全国各地で数多くの講演活動を行っている。



はじめに

2025年4月9日開催されたセミナーにおいて、トーマスアンドチカライシ株式会社 代表取締役の力石寛夫氏より、「今、時代はサービス産業からホスピタリティ産業へ」と題したご講演が行われました。長年にわたりホテル・外食・レジャー業界をはじめとしたサービス分野の人材育成・コンサルティングに携わってこられた力石氏のご経験と視点から、現代社会が直面するホスピタリティの重要性と、その進化についてご講話いただきました。以下に、講演内容の概要をご報告いたします。

1. サービスとホスピタリティの違い

講演は「サービスとホスピタリティの違いを明確に理解することが、今後の産業の方向性を見極める鍵である」とのご指摘から始まりました。

「サービス」とは、あらかじめ決められた手順やマニュアルに沿って提供される行為であり、例えばレストランでの配膳や案内など、誰が行ってもある程度同じ結果が得られるものとされています。一方、「ホスピタリティ」とは、目の前のお客様の感情や状況に応じて、心を込めた対応をすることで、そこには提供者の個性や思いやりが反映されます。

つまり、ホスピタリティは「人」が介在し、「感性」「気づき」「共感」といった人間ならではの力が求められるものであり、それはAIやロボットには真似できない領域だと強調されました。

2. なぜ今、ホスピタリティが求められているのか

近年、テクノロジーの発展により、さまざまな業務が自動化・効率化されてきました。特にサービス業界では、省力化やコスト削減が求められる一方で、画一的なサービスに対して顧客の満足度が頭打ちになる傾向も見られます。

こうした背景から、今こそ「人にしかできないこと」に価値が移行しており、その中心にあるのがホスピタリティであると力石氏は述べられました。

ホスピタリティは、ビジネスの差別化要素となるだけでなく、働く人々のやりがいにもつながるという点でも非常に重要であるとのことでした。単なる業務の遂行ではなく、人と人との間に信頼とつながりを生み出すことこそが、持続可能な成長のカギを握っているといえます。

3. ホスピタリティを育むために必要なこと

力石氏は、ホスピタリティを体現するためには「感性を磨くこと」が不可欠であると強調されました。具体的には、日常の中での観察力や、相手の立場を想像する力、自分自身の心の余裕がポイントになります。

また、企業や組織としてホスピタリティを育てるためには、トップの姿勢が重要であり、現場任せにするのではなく、組織全体で「思いやりの文化」を育てていく必要があると語られました。

特に印象的だったのは、ホスピタリティとは「心の経済活動」であるというお言葉です。売上や効率といった「数値」に表れにくい一方で、人々の記憶や感情に深く刻まれるため、長期的には企業の信頼やブランド価値を形成する力になるということでした。

4. 今後のホスピタリティ産業の可能性

講演の終盤では、ホスピタリティの概念がホテル・レストラン業界を越えて、官公庁、金融、流通、小売、教育など、あらゆる分野で求められている現状についてもお話がありました。

「お客様に寄り添い、相手の期待を超える」この考え方は、業種を問わず重要であり、それこそが日本の競争力を高める源泉となると力石氏は力説されました。

また、ホスピタリティの実践は「教育」にも大きな役割があるとのことで、学生・若手社会人の段階から心の教育を進めていく必要性についても言及されていました。

おわりに

力石氏の講演を通じて、単なるサービスの提供を超えた「ホスピタリティの精神」が、今後ますます重要になってくることを実感いたしました。テクノロジーの進化により業務が効率化される中で、人間にしかできない「思いやり」や「気づき」が価値として再評価される時代に突入しています。

本講演の内容を受けて、私たちも自らの業務や人との関わり方を今一度見直し、「ホスピタリティとは何か」を問い直す良い機会としたいと思います。今後の組織づくりや人材育成においても、大いに参考となる貴重なご講演でした。



懇親会



以上です。
ウッディ事務局 向井健介