

## ? 仕事の合い間に間違い探し!

よく見ると左右のイラストには異なる箇所が7つあります。正解は巻末に!



### 招来招福 その158

～「断る見識」が「光る格式」を生む～

先日のことだが、私は友人たちとともに、日本でも有数の歴史と格式を誇るホテルを訪れた。会合の後、そのホテルのバーで一杯飲もうということになったが、友人のなかの二組は小学生以下の子供連れだった。一同がそのバーに入ったとき、店のフロアマンが近づきこう言った。「当店ではお子様連れはご遠慮いただいております」

それがこの店のルールだということで、私には納得できる話だった。ところがある友人が、「少しの時間でいいので、入店させてもらえないか」とフロアマンに交渉を始めた。子供も一緒に楽しみたい彼らの気持ちもわかるが、私はこのホテルの格式からいってとても通るはずのない頼みごとだと思い、早々と店の外に出た。ところがほどなくしてその友人が出てきてこう言った。「三十分だけOKもらいましたんで、小阪さんも中へどうぞ」

正直これには驚いた。くどいようだが、日本でも有数の格式を誇るホテルだ。ありえないことだと思った。いわばこうしたときにきっぱりと断ることが“格式”なのだ。

実は私はこうした格式のある店が好きだ。それは容易に折れることのないその店ならではの商売哲学を感じるからだ。しかしこの場合、たとえフロアマンの親切であってもどうだろうか。少なくとも「子供のいない大人の世界」を味わいに来ていたほかのお客はさぞかしがっかりしたことだろう。そうして彼らが思うことは「もうここに来るのはやめよう」ということなのだ。

私たちは時々お客優先に考えるあまり、ルールをはずれたお客の要求をのんでしまうことがある。しかしそんなときはそうしてしまう前に、ルールを守って楽しんでくれているお客のことを考えよう。そして誠実に断れば、それがまた新たなファンを増やす機会ともなるのである。

日経（招客招福より）