

「不易」と「流行」 誠実・克己・忠恕

～帝国ホテルに伝わる・・・「10・10・10の法則」～

2020年に開業130周年を迎えた帝国ホテル。明治19年(1886)に東京の官庁集中計画が練られた際に、外国人の接遇所を兼ねた国を代表する大型ホテルの設計が組み込まれ、隣接する鹿鳴館と密接な関連を持ったホテルとして井上馨が渋沢栄一と大倉喜八郎の2人を説いて、1888年(明治21年)有限責任帝国ホテル会社を設立させ建設したものである。



その帝国ホテル顧問を務められた藤居寛氏のインタビューより。

帝国ホテルのサービスの教訓としている算式がありましてね。

それが「 $100-1=0$ 」というものです。

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して、最後にまたドアボーイがお送りするわけですが、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いてもすべて台無しになってしまいます。

ですからたった一つのことでも気を抜いてはいけません。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「 $100-1=0$ 」なんです。

同じことを「**10・10・10(テン・テン・テン)の法則**」というふうにも言っています。

信用、すなわちブランドを構築するには十年かかる。しかし、そのブランドを失うのはたった十秒なのです。そして失った信用、ブランドを盛り返すにはまた十年かかるということです。

長い時間をかけて作り上げたブランドも、たった十秒で崩れます。

ですから、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のです。

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のですが、たった一つ間違えると・・・

「帝国ホテルともあろうものが」という評価になります。



中間の「まあまあ」という評価がないのが当社の宿命なのです。

ですから「 $100-1=0$ 」や、ブランドは十秒で崩れるという訓戒を心に深く刻んで、「さすが帝国ホテル」と言われるように頑張ろうと声を掛けています。

具体的には「さすが帝国ホテル推進運動」という活動を行っておりまして、ホテル運営をしていく上で大事なオペレーション面、ソフト面、ヒューマン教育などについて常時協議を重ねています。

また、特に「帝国ホテルらしい」行いをしたスタッフや部門に対して、社内表彰も行っています。

しかし、人間のやることというのは理想どおりには絶対いきません。必ずミスもあります。その時には・・・

「お詫びとお礼は一秒でも早く」というのが鉄則です。

原因をキチッと究明して、そのお客様が札幌でも沖縄でも、飛んでいってお詫びします。

これをやらなければ駄目ですね。

致知出版社の「人間カメルマガ」より

帝国ホテルの130周年のテーマは「歴史にふさわしく 未来にふさわしく」More Imperial than ever だそうです。

帝国ホテルの「**10・10・10(テン・テン・テン)の法則**」、「**中間の「まあまあ」がないのが宿命**」、「**お詫びとお礼は一秒でも早く**」・・・県立伊丹高校も2022年に120周年を迎えます。多くの先輩たちによって、長い時間をかけて作り上げられたブランド力があります。中間の「まあまあ」、いわゆるマニュアルを越えて「さすが県立伊丹」と感じてもらえる高校であり続けていくためのヒントになりそうですね。

