

○10月1日(木)に「表彰式」、「第2・3学期の終・始業式」を体育館にて、隣の生徒との距離を確保しながら行いました。

<表彰内容は別途掲載>

○以下は校長式辞です。



## 魅力的な人になるには？

### ～ リッツカールトンホテルのホスピタリティーから学ぶ ～

7月9日(木)から始まった令和2年の2学期は、例年のおよそ半分の短い夏休みを挟んで昨日で終わりました。

- ・ この間、3年生は中止となった各種大会の代替大会に出場し、部活動の区切りをつけた人もいました。
- ・ いつになく雨の多い7月でしたが、7月末の豪雨では最上川が45年ぶりに氾濫し、大きな被害を与えたことはたいへん辛い出来事となりました。
- ・ その後、夏休み直前の8月2日ごろから梅雨明けとなり猛暑日が続きました。その間、2年次生はインターンシップの代替授業、3年次生の夏休み学習会が行われ、夏休み明けの8月27、28日は朝から上昇する気温と、コロナ対策の両方と格闘しながらのクラスマッチが行われました。
- ・ 9月第2週には地区新人戦が行われ、先ほどの表彰式で上位に入った部の皆さんを始め、それぞれの部が高畠高校を代表して活躍しました。県大会ではより成長した姿を見せてくれることを期待します。

今日は10月1日。高畠高校の3学期がスタートする日です。特に3年次生にとっては大事な学期です。なぜなら、例年より1ヶ月遅いスタートになる高校生の就職試験や、専門学校・短大・大学の推薦入試も本格化していくからです。3年次生のみなさんが第一希望とする就職先や進学先に合格できることを強く願っています。

また、2年次生はこの3学期に研修旅行が予定されていますし、1年次生を含めて学習に生徒会活動・部活動に実り多い学期にしてほしいと思います。

さて、これから3学期に皆さんに期待したいことを話します。

まずは恒例の質問です。前回は、自分の人生にどの位満足しているかを聞きました。そして、100%満足できる人生を送るためには、結果に結びつく原因を作らなければならないことを話しました。

今回の最初の質問は、「全校生徒287名の中で、一番魅力的な人はだれですか。」という質問です。一番頼りになる人でもいいです。あるいは、一番輝いている人でもいいです。みなさんは誰の顔を思い浮かべますか。



こういう質問に対して、自分自身が一番魅力的だと答えられる人は、本当に素晴らしい人か、まったく自分自身がわかっていないかのどちらかだと思います。

2つ目の質問です。その魅力的な人、頼りになる人、輝いている人の友達になって楽しくおしゃべりをするには、あなた自身はどんな人になればいいでしょうか。

答えは、「あなた自身も魅力ある人になることです。」

しかし、そもそも人の魅力とはどこから生まれてくるのでしょうか。

それは、あなたの言葉や行動から生まれてくるものですが、人の言動とはその人の考え方、価値観から生まれてくるものなので、つまり、「価値観が魅力を生む始まり」といえるでしょう。

この価値観とは、どういうものかと言えば、「何を優先するか」とか「何を大事だと考えるか」ということですが・・・

例えば、

- ・ あなたは、「目の前のやりたいこと」と「目の前のやるべきこと」のどちらを優先するかとか
- ・ 自分の前にある課題に対して挑戦してみるかと問われた時、「失敗するのが怖いからやりたくない」と思うのか、「挑戦に失敗はつきもので、やればやっただけ自分のためになるからやってみる」と考えるのか、

結局は、人それぞれの価値観によって、行動が変わっていきます。

さて、ここで3つ目の質問です。

あなたは、大阪にある、ある有名なホテルの従業員だとしましょう。

すでにチェックアウトしたお客様で大学教授の〇〇様から電話があり、客室に大事な講演会の原稿と老眼鏡を忘れてきたかもしれない。確認してくれないかという電話でした。確認したところ、確かに忘れ物として保管されていました。

相手の方にそれを伝えると、実は今その方は、すでに東京へ向かう新幹線の中にいて、その原稿を今日の夕方から行う講演会で使うものだと言うのです。

あなたならどう対応しますか、という質問です。さあ、どうしましょう。

「ファックスがあるじゃないか！ でも老眼鏡はファックスでは送れない。」

「宅急便があるじゃないか！ でも、今晚には間に合わない。」さてさて困った。



これは実際にあった話で、「リッツカールトン大阪」というホテルでの出来事です。この時、忘れ物を確認したリッツカールトン大阪のハウスキーパー（客室清掃人）は、何のためらいもなく、新幹線の「のぞみ」（大阪⇄東京間の片道13500円）に飛び乗り、東京駅で先生に資料を手渡したそうです。先生はいたく感激され、その日の講演会も大成功に終わったということです。

世の中のほぼ全ての人、世の中の人を笑顔にするために働いています。直接お客様に接するサービス業の人たちだけではなく、建設業や製造業とか農業などモノづくりに携わっている人たちも、その製品や商品を使ってもらうお客様に喜んでもらうために、日々労働に励んでいるわけです。

お客様を笑顔にすることを表す、顧客満足度という尺度で常に上位を誇るディズニーリゾートで働くひとたちのホスピタリティー（おもてなしの精神）は有名ですから皆さんもご存知でしょう。同じように、「リッツカールトン」という超高級ホテルで働く従業員の方々も世界的に有名です。「リッツカールトン」は世界中に100以上、日本にも5つのホテルがあり、そのホスピタリティーは、数々の賞を受賞しており、5つ星の最高ランクに属するホテルです。これまでにホスピタリティーの理念を徹底して実践し、人々に数々の感動を与えてきたリッツカールトンのエピソードはたくさんあり、先ほどの大阪のハウスキーパーの話はほんのひとつにすぎません。

ここからが本題です。このリッツカールトンが実践していることに、魅力的な人になるための答えがあるのです。

まず一つ目。

魅力的な人になるためには、何を大事にするべきかという価値観が土台として重要であること。企業の場合は価値観と同じ意味で理念という言葉が使われますが、リッツカールトンの理念は、「お客様が望んでいることを先取りして把握し、その実現のためにベストを尽くすこと」です。

二つ目は、

リッツカールトンが掲げるおもてなしの精神を徹底してサービスに生かすことができるのは、なぜなのかということです。

それは、世界中の従業員ひとり一人が、I am the Ritz Cartonであることを自覚しているからです。I am the Ritz Cartonとは、日本語に直すとどうなりますか。

「私はリッツカールトンです」というだけでは伝わりにくく、「私がリッツカールトンです。」あるいは、もっと踏み込んで「私がリッツカールトンの代表者です」と訳してもいいほどの強い責任感と覚悟を持っているということです。

ホテルの入り口に立つドアマンであっても、荷物を客室まで運ぶベルボーイでも、客室清掃人のハウスキーパーであっても、常にリッツカールトンを代表してお客さんに接しているという自覚、つまり、「私がリッツカールトンそのものなのです」という責任感とプライドをしっかりとって仕事をしているのです。



全ての従業員が同じ価値観を持ち、覚悟とプライドでその考えを行動に表してきたことが、これまで数々の信じられないような感動の実話を生み出してきた理由だと言われています。

結論を述べましょう。

あなたが、魅力的な人になる方法。頼りになる人、輝いている人になる方法。あるいは、どんな会社からも是非わが社に来てほしいと言われるような魅力的な人になる方法とは・・・。

それは、まず第一番目に、「こうなりたい、こういう人になりたい」という願望や希望を持つだけでなく、「こうなるんだ、こういう人になるんだ」と決意し、覚悟を決めることです。覚悟が決まらないと、何も変わりません。

2つ目は、そのためには何が大事で、何を優先すべきかという価値観をしっかりと持つこと。

そして、3つ目は、その価値観を行動で表すために必要なものを持つこと。それは「本当のプライド」を持ち続けることです。日によっていろんなことが起きるし、体調も変わります。しかし、気が乗らない時でも、自分が大事だ、必要だと思うことをやり続けられるのは、「本当のプライド」を持っているからなのです。「自分に負けない力」をプライドと言うのです。プライドは努力して身に付けるものです。

教室に帰ったら、メモしてください。

『魅力的な人になる＝そうなるという覚悟＋価値観＋プライド』

皆さんひとり一人が、『I am the タカ高生 = 私が高島高校を代表する生徒です』と言える日が来たら、どんなに素晴らしい学校になることでしょうか。この時の代表する生徒というのは、決して勉強で一番だとか、生徒会長だとか、という狭い意味ではありません。代表する生徒とは、「魅力的な人になるという決意・覚悟とそれに相応しい価値観とプライドを持って生活している生徒」という意味です。



3学期は約3ヵ月間あります。皆さん全員が、あるいは一人でも多くの生徒が『I am the タカ高生』になってほしい、目指してほしいと願い、3学期の式辞とします。