

高齢化社会に向けて、また体の不自由な人に向けて、国籍やLGBTQ に対して わけ隔てないホスピタリティあふれる人材 「接遇介助士 ホスピタント」の育成を

1991年創業、昨年30周年を迎えた株H.R.M.を指揮する大谷 晃社長は、2021年秋の叙勲「瑞宝単光章」を日本国天皇より授与された。叙勲の背景にはホスピタリティ業界の向上を目指した人材育成や雇用創出、国際交流への貢献、地元地域での社会的活動などへの積極的な取り組みと実績が認められたことにあった。そこで今回は大谷晃社長に思いと叙勲受章者としての今後の取り組みをお聞きするとともに、ホスピタリティ業界に寄与する専門学校日本ホテルスクール 石塚 勉理事長、(一社)日本ホテル・レストランサービス技能協会 森本 昌憲会長、(公社)日本プライダル文化振興協会 佐々木貴夫事務局長にコメントをいただいた。



このたび、私こと、令和3年秋の叙勲に際しまして、ホスピタリティ業界の諸先輩方がいらっしゃる中で、瑞宝単光章受章の栄に浴しました。

これもひとえに皆様の長年にわたる心温かいご指導ご支援の賜と感謝申し上げます。今後は、この荣誉に恥じることなきよう、一層精励し、些かなりともご芳情に報いたいと存じます。叙勲受章者として模範となるべき相応しい活動、そしてさらにホスピタリティ業界が発展しますよう、心新たに事業を推進していきたいと決意した次第です。



理事長 兼代表取締役 大谷 晃氏

一つは「接遇介助士 ホスピタント」の普及です。ホスピタントは「ホスピタリティ」とイタリア語で「たくさんの」を意味する「タント」を掛け合わせた造語です。高齢化社会に向けて、また体の不自由な人に向けて、そして国籍やLGBTQ に対して隔てることなく、ホスピタリティあふれる人材を育成していくことを目的としています。

実際、2020年4月の緊急事態宣言により本格化した新型コロナウイルス感染症に渦に巻き込まれ、苦境にあえぐホテル業界の一助になればと、期間限定の出向サポートサービスを実施しました。このサービスはホテル業界と親和性が高い介護業界を結ぶものです。介護施設の出向を通して出向者が高齢者に対する接遇介助のスキルを身に付けることで、出向期間終了後、ホテル勤務に戻った際に習得した知識、技術やコミュニケーションスキルを通して、高齢者のご家族も含めて快適な時間を過ごしていただくことができます。

ホテルに限らず、レストランや結婚式においても同様に、心地よい時間を楽しんでいただけることにより、各施設の価値観を高め、ひいてはブランドアップにつながるものと確信しております。

介護施設でよく耳にするのが、孫の結婚式に参列したいという声です。車いすをご利用になっても不自由なく参列できるサポートができればとても喜ばれることだと思います。ご家族の代わりに化粧室にご案内するなど、高齢者に限らず体の不自由な方でも参列することができればと思います。

体の不自由な方という意味では、企業の社員数あたりに限られた人数の雇用をするという障害者雇用促進法がありますので、体の不自由な方でも十分に働ける仕事を提供すること、差別なく同じ仲間として働ける社内の環境、空気感、人間関係を構築するためにも、だれにでも優しい心を持ち、寄り添える「ホスピタント」はとても重要で、時代はホスピタリティからヒューマニティー（人間性尊重精神）へ変革すべきです。

その輪をスタッフの皆さまにも広げていただけますよう、接遇介助のスキルを身に付けられた方に対して「接遇介助士 ホスピタント」の資格（現在商標登録申請中）を認定する制度を設けたのです。認定者、模範生としてスタッフの方々にも波及していただければ、ますます優しさにあふれた空気感が自然と生まれるのだと思います。このほか、地域の顔、地域の活性化に向けた「観光ナビゲーター」についても思案中です。

皆さまのご意見をお聞きしながら、叙勲受章者として模範

となるよう、これまで以上に気を引き締めて、ホスピタリティ業界のお役に立てるよう尽力してまいります。

学校法人日本ホテル学院／専門学校日本ホテルスクール
理事長・校長 石塚 勉氏

**変化に対して気持ちの在り方や
サービスにおける技術など、
あるべき姿を教育する、教え方の変革を**



ホスピタリティ業界に求められる要素はグローバル化、高齢化社会、LGBTQ などにより変化しています。その変化に対して気持ちの在り方やサービスにおける技術など、あるべき姿を教育する、教え方の変革ができていないのが実状です。

高齢者も体の不自由な方も特別なことではなく、同じ人間として当たり前であるという意識改革を業界全体で推進していかなければならない。そのためにはお客さまが求めていることを聞き出すコミュニケーション能力を高めていくことが大切なことでしょう。聞き出し、伝える、その伝え方がお客さまにとって、また社内のスタッフ間において、心地よく伝わることができるかです。

今の世代は残念ながら表現力が乏しいのですが、表現力の幅が少ない中で聞き出す、伝えるという術や気持ちを教育できるかということでしょう。ぜひ、「ホスピタント」という言葉の意味をきちんと伝え、業界全体を巻き込んで啓蒙活動をしていただきたいと思います。

(一社) 日本ホテル・レストランサービス技能協会
会長 森本昌憲氏

**企業として仕組みと考を持って
広げること、そして実施できるように
するためのディレクターが必要**



ホテルは老若男女、体に不自由な方、外国人やLGBTQ など、すべての人に「交流の場と時間」を提供しています。いい時間をいい場所を使って楽しみたいと言う思いでホテルを利用されています。その思いに対して“あなたのためにいい時間を提供しよう”という思いを持って健常者も車いすを利用されている方でも歩み寄り、相手が求めていることを提供することが大切なことです。

その気持ちをどのようにホテルに関わるすべての人に広げ、認識を高めていくことができるかです。仕組みと考を持って広げること、そして実施できるようにするためのディレクターが必要なのです。例えばたった1人が「ホスピタント」という資格を持っていても広がりません。資格を持っている方がどのようにその気持ちや手法を広げていくことができるかです。つまり、ホスピタントにはもう一つ、ディレクターという要素が必要なのだと考えます。ぜひとも、模範となるべき行動に期待いたします。

(公社) 日本ブライダル文化振興協会

事務局長 佐々木貴夫氏

**高齢者や体の不自由な方、
方々の結婚式に対応するための
仕組みやサービスを**



ブライダル業界においても高齢者や体の不自由な方の列席やLGBTQの方々の結婚式に対応するための仕組みやサービスの在り方がますます求められています。ところが、車いすの方に向けたサービスを専門にされても、結果として事業として発展していくことは厳しい状況にあります。特別な仕事ではなく皆が当たり前のように対応しなければならないのです。

このような中、ブライダル業界を取り巻く環境や求められる者は確実に多様化しています。これまで通り、ある意味、通り一遍なサービスを提供していたのでは、時代の変化についていけません。「ホスピタント」をぜひ、ブライダル業界にも浸透させたいと思います。

2020年のパラリンピックは人々に大きな刺激を与え、また対象者に大きな勇気を与えました。皆、同じ人であり限りない可能性を秘めています。結婚式も同様に、すべての方々が当たり前に行えるようになりますよう「ホスピタント」の浸透と拡大に期待いたします。

【瑞宝単光章】

日本の勲章の一つで、瑞宝章6つのなかで6番目に位置する。2002年(平成14)8月の閣議決定「栄典制度の改革について」により、それまでの勲六等瑞宝章から名称が変更された。翌2003年5月の閣議決定「勲章の授与基準」によれば、公共的な職務の複雑度、困難度、責任の程度などを評価し、職務をはたし成績をあげた人に対して、瑞宝単光章以上を授与するとなっている。今回の厚労省関係の受賞者は看護業務、社会・児童福祉、職業訓練、技能検定などに特に功労があった者が多い。

【NPO 法人日本ホテルレストラン経営研究所】

世界の人々を対象に、わが国の優れた接客・接遇、プロトコルの技術とそのサービスの精神に関する普及啓発、教育研修に関する事業を行ない、クールジャパン戦略による人材育成と国際交流への貢献を通じて公共の福祉に寄与することを目的としている。

食育の一環として日本食の継承や食卓作法・テーブルマナーを、未来を担う子どもたちに普及することを目指している。また、ホテル・レストラン・観光・介護業界へサポートを通じ、業界全体の発展を目指す。超高齢化社会に対応するために、接遇介助士「ホスピタント」とともにグローバル人材の育成やホスピタリティ産業が社会へ貢献していくことを使命としている。

観光経済新聞において「旅館ホテルのおもてなし」の連載や『大人のための「テーブルマナー」の教科書』『旅館ホテル・観光の教科書』『宴会サービスの教科書』の発刊や「観光ナビゲーター」認定資格など多様な人材育成にも注力している。

内閣府認証 特定非営利活動法人 日本ホテルレストラン経営研究所
厚生労働大臣許可 株式会社 H.R.M.
東京都千代田区神田佐久間河岸 82-5 H.R.M.ビル
URL: <http://www.npo-hrm.org>