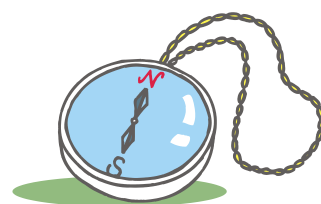


羅 針 盤

第 **25** 号

令和7年12月15日（月）



◆ 「半歩先を行く」

石川県の和倉温泉にある老舗旅館として有名な加賀屋では、「半歩先を行くおもてなし」といったものが称賛されています。加賀屋のおもてなしの基本となっているのが、「宿泊客が求めていることを、求められる前に提供すること」です。これは、「半歩先を行く」という考え方に基づいています。では、その「半歩先を行く」とは何を意味しているのでしょうか。「求められる前に」ということが、「半歩先を行く」ということは十分に理解できることでしょうか。つまりは、「先回りをする」ということです。ではなぜ、一步や二歩ではなく「半歩」なのでしょう。か。「一步も二歩も先んじてしまつては、お客様の思いから遠くかけ離れてしまう、だからといって後ろからついて行こうとしていたのでは間に合わない。押し付けがましいことになっていけない。」と若女将である小田絵里香さんは答えられています。その結果が、「半歩」という表現になっているそうです。この加賀屋が考える距離感といったものが、理想的な「おもてなし」として、さりげなく位置づけられているようです。相手の行動を先回りして準備をすることが「おもてなし」だったとしても、先回りのし過ぎや過剰な対応は、逆に相手に負担をかけてしまうことになりかねないとおっしゃっています。相手に合わせた対応こそが「おもてなし」であることを体現されているのだと思います。一步先や二歩先では、先回りをし過ぎている、半歩先というちょうど良い距離感がおもてなしの神髄であると考えられた結果だだと思います。過ぎたるは及ばざるが如しということです。また、おもてなしの本質は、「お客様に気づかれなくてもよいということです」とも話されています。見返りを期待するものではなく、自然に求められていることや、希望、思いといったものを叶えることが「おもてなしの本質」であるということです。お客様にしてみれば、何か特別なことをしてもらったかどうかはわからないが、「何だか気分が良い」「また来たい、利用したい」と思うことを最優先とされているというわけです。「おもてなし」とは、語源として「表裏なし」と書いて、表裏のない心でお客様を迎えるというものだそうです。つまり、何も求めていない、まっすぐな気持ちで向き合っているということが大事なことのようです。半歩先という表現からは、相手の気持ちを汲み取り、察知して、行動につなげるということをお大切にしていることがよくわかります。同じく、青山学院大学陸上部の原晋監督は、「一步先ではなく『半歩先』というのが、私の口癖です。壮大な目標を掲げるのではなく、手が届くところにある目標を着実に達成していくことが大事なのです。」と語っておられます。半歩先の目標を原監督は、「半歩ずつの結果が積み重なったと

きに、4年間でものすごく大きな成長へとつながっていきます。」と話されていて、毎日の積み重ねは必ず結果に表れるものです。そのことを選手たちの姿から学びました。」と。例えば、『本を必ず1ページ読む』という習慣でも、続ければ確実に知識が身に付くということであり、できないと言い訳する前に、小さな半歩を実行することがとても大事なことであるというわけです。大きな目標に向かっていくときも、まずは目の前の「半歩」を着実に進めていくことが重要なことのはずです。半歩先を見定めて、行動することこそが、自分自身の求めるべきゴールへの近道となるはずで

