

サビタリティ

<ホスピタリティでないものへのロジック>

Servitality (語源: servitus)

「1対多(不特定多数)」への対応技術・価値提供技術
あなたのことは、私に関係ないとする

- 1・マニュアルや規則・制度がすべてに優先される。
- 2・いつでも、どこでも、誰にでも、同じように。
- 3・自己決断しない／できない。(規則の判断を代行)
- 4・相手の世界は無視して自分の世界を優先。
- 5・感情を見ない。相手の事情・都合が見えていない。
- 6・どの人にも同じことをせねばならず、
すべての人にできないから「しない」となる。
- 7・出来ない事は「仕方がない」とする。
- 8・「この人に納得して(諦めて)もらうには
どうすればいいか?」と考え、できないと伝える。
- 9・「責任とはなるべく負いたくないもの」とする。



相手(客)への感情があることが仕事の邪魔になる

ホスピタリティ

<ホスピタリティであるものへのロジック>

Hospitality (語源: hostis)

「1対1」の関係性における対応技術・価値提供技術
あなたのことは、私も関係あるとする

- 1・様々なことに個別対応できることが優先される。
- 2・いま、ここで、目の前の人に、したいことを。
- 3・自己決断が要される／自ら決断したい。(瞬時の独断)
- 4・相手の世界における調和的關係性を創造。
- 5・感情を見ようとする。相手の事情・都合を読み取る。
- 6・全ての人にする必要はなく、その人になって欲しい
状態のために必要な「する」をつとつど見つける。
- 7・出来ない事でも「なんとかしよう」とする。
- 8・「この人に自分ができることは何か?」と問い、
自ら考え、できることをできる限りする。
- 9・「自ら負いたい責任がある」となる。



相手(客)への感情を仕事に活かせ、関係性が良くなる