

スタッフが自信と誇りを持って仕事するから、会社やお店が成長する

私が初代リッツ・カールトン社長シュルツ氏から直接教わったこと

著者

コンテンツ提供者：

ビジネス勉強会ファシリテーター

コンサルタント 清水健一郎

日本第一号のリッツ・カールトンオープンニングメンバー

リッツ・カールトンを退社後、街場の小規模飲食店に勤務、

リッツで学んだノウハウを活かして店舗の立ち上げや建て直しに成功。

その後、オーナーサービスマンとして飲食店を開業。経営者となる。

数々の経験を活かしコンサルタントとして、ビジネス勉強会のファシリテーターに就任

読み上げ：友松はじめ

参考文献

※本レポートは作成にあたり、以下の文献を参照いたしました。

社会人として大切なことはすべてリッツ・カールトンで学んだ 彩図社／清水健一郎著

Presented by ビジネス勉強会

著作権について

このファイルは、著作権法で保護されている著作物です。テキストデータ、音声データ、動画ファイルなどの使用に際しましては、以下の点にご注意下さい。

著作権は、著者である、運営団体ビジネス勉強会（以下、当会）に属します。

著作権者の事前許可を得ずにして、コンテンツの一部または全部を、あらゆるデータ蓄積手段（印刷物、ビデオ、テープレコーダーおよび電子メディア、インターネット等）により複製および転載することによる一般公開、転売や販売を禁じます。

以上に記載した行為により著作権者が不利益を被ったと判断した場合、該当する行為を行った者に対し、著作権法等、関係法規に基づく手続きにより法的手段により損害賠償請求などを行う場合があることを予め御了承ください。

なお、ビジネス勉強会では、会員が非会員に対してセミナーや講演活動、勉強会などにおいて、当コンテンツを電子データではなく印刷物として活用することを当会の承認を得た会員様限定で認めています。もし、非会員の参加者に配布を検討している場合は、当会までお問い合わせください。

また、ビジネス勉強会の会員様が経営・所属する会社や店舗で社内研修・スタッフ向けの勉強会など、業務の作業指示として利用する場合以外は、利用する旨、簡単に電子メールや当会のコミュニティ（SNS）の投稿などで当会に報告ください。

また、状況の変化に応じて、著者は、本コンテンツ及びビジネス勉強会のサービスを通じた情報提供で表示した見解とは異なる見解を表現する権利を有しています。

なお、当データは、いかなる成果も保証するものではなく、また、いかなる誤り・不正確・不作為に対して著者・WEB上の配布サービス・紹介者などに一切責任を負うものではないことを御了承ください。



サーブ（給仕）しますが、断じてサーバント（下僕）ではありません。
我々は紳士淑女です。

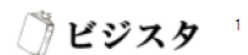
●サービス、接客に携わるスタッフがプライドを持って仕事に従事できるようになると…

point1 組織の視点が上向きになる

point2 出入り禁止にするお客様などの判断基準ができる

point3 お客様も教育できる事を知る

point4 スタッフが紳士淑女に興味を持つ



「サーブ（給仕）しますが、断じてサーバント（下僕）ではありません。我々は紳士淑女です。」
これは、初代リッツ・カールトン社長シュルツ氏から直接教わったことです。

この姿勢、思考がスタッフ、従業員、社員の働く姿勢に響きます。

サービス、接客に携わるスタッフがプライドを持って仕事に従事できるようになると
どのような効果が現れるのでしょうか？

- ・組織の視点が上向きになる。
- ・出入り禁止にするお客様などの判断基準ができる。
- ・お客様も教育できる事を知る。
- ・スタッフが紳士淑女に興味を持つ。

こういったことを想定することができますね。

「サーブ（給仕）しますが、断じてサーバント（下僕）ではありません。我々は紳士淑女です」

このシュルツ氏の言葉は、サービススタッフに対して、
「あなた達はリッツにとって大切な紳士淑女ですよ。自信と誇りを持ちなさい」と、伝えています。

また、飲食店などで従業員に向かって横柄な態度を取る人、
接客スタッフを下に見る人達に対して、
サービススタッフの誇りを守るだけでなく、

お客様に
「サーブ（給仕）しますが、断じてサーバント（下僕）ではありません。我々は紳士淑女です。」を伝え、
その結果、お客様もサービススタッフも紳士淑女として、教育出来るということです。

このように、従業員と顧客教育の両面から考えることで
私は、この言葉が深い言葉だと感じる事ができました。

今回取上げたトピックを簡単に説明すると、
サービススタッフとお客様とは同等であり、
お互い紳士淑女としての間柄であるということです。

お客様まで教育する為には、
まずリッツスタッフが日々、紳士淑女としての振舞、言動を意識し、
スタッフのスタンダード（当たり前）になるまで切磋琢磨しなければなりません。

スタッフが、お客様に、紳士淑女としてサービスをすることで
お客様も、紳士淑女としてサービスを受けようという力が働きます。



「サーブ（給仕）しますが、断じてサーバント（下僕）ではありません。

お客様とサービススタッフは紳士淑女の間柄であるべきです」

シュルツ氏が、なぜ、このような考えに至ったか？興味がありませんか？

横柄な態度を取りふんぞり返っているお客様にスタッフが紳士的に接します。

それだけではダメです。

そのお客様を紳士として接する事で、そのお客様は紳士的になっていきます。

「目の前の横暴な態度の人も、あたかも紳士であるかのように接する」

ピグマリオン効果という感が方に似ていますね。

（ピグマリオン効果とは・・・

教育心理学における心理的行動の1つとして良く取上げられます。

人は期待された通りに成果を出す傾向があることを指します。

人は期待されたとおりの振る舞いを行う傾向にあります。）

駄々をこねている子供に対して、対応している場面を想像してみてください。

「おりこうさんだね～。ママの言う事聞こうね。」とか、

「〇歳なの。じゃ～もう、おにいちゃんだから。」など、

こうあって欲しい状態や皆に褒めてもらえる状態を話します。

期待を込めて。



「君ならできる。」と、言う雰囲気の子供に言いませんか？

そして、駄々をこねるのを止めたり、
ママの言う事を聞いたりする子供を想像できると思います。

もし、それでも駄々をこね続ける子供には、
ママからのオシオキが待っています。

期待され褒められる行動を選択するか？
やれば怒られたり、罰がある行動を選択するか？

人間の選択の傾向を考えてみましょう。

ここで実話を1つ紹介します。

私がとても仲良くしているスナックのママの話です。

ママは、初めて来店されるお客様に対して、
とても上手く会話の中にこんな言葉を入れます。

「うちの店のお客様は、紳士的な方ばかりで、
やさしく、他のお客様にも気を使え、
ケチなお金の使い方は絶対にせず、
とても男前（内面的に）な方ばかりです。
私は幸せなスナックのママです。」

もし、男性がこんな事を女性から言われたらどうでしょう？

その店にいる間だけでも、ママの言う紳士的な男性でなければ、
カッコ悪くありませんか？

男性なら、そうせざるをえなくないですか？

もし、お客様の男性が「この店は自分には合わない」と思えば、
常連のお客様にはなりません。

しかし、この言葉の魔法にかかった男性なら、どうでしょうか？

常連客になる男性は、ママの言った理想の男性を意識せざるを得ません。

もし、ママの言った事を理解できずに、その店で横柄な態度をとったり、
他のお客様に迷惑を掛けようものなら、ママからオシオキが待っています。

本気で怖いやつです。

駄々をこねる子供のオシオキと、
スナックで横柄な態度をとるお客様のオシオキについては、
明確な判断基準がありますね。

まるで紳士淑女とは判断基準のようですね。

**「サーブ（給仕）しますが、断じてサーバント（下僕）ではありません。
我々は紳士淑女です。」**

この言葉を、会社、職場のリーダーがスタッフに伝え続けることで
スタッフ達は紳士淑女として成長し、自信と誇りを持った職場になる理由は

- ◆従業員が紳士淑女の会社の顧客は
もちろん紳士淑女で社会的地位の高い人達も多く集まってきます。
そう言った人達に接客ができる事が会社、従業員の自信、誇りになる。
- ◆社会的地位の高い人は、裕福層が多いので、
取り扱う商品もライバル会社より高額で良いものを扱う事で、会社、
従業員の自信と誇りになる。

「サーブ（給仕）しますが、断じてサーバント（下僕）ではありません。我々は紳士淑女です。」

この言葉を、会社、職場のリーダーがスタッフに伝え続けることで
スタッフ達は紳士淑女として成長し、自信と誇りを持った職場になる
と私が考える理由は

- ◆従業員が紳士淑女の会社の顧客は
もちろん紳士淑女で社会的地位の高い人達も多く集まってきます。
そう言った人達に接客ができる事が会社、従業員の自信、誇りになる。
- ◆社会的地位の高い人は、裕福層が多いので、
取り扱う商品もライバル会社より高額で良いものを扱う事で、会社、従業員の自信と誇りになる。

こういった効果があるのだと思います。

ターゲットとなる客層によって、一概には言えませんが
あなたの職場やお店にあった標語を考えるのも良いかもしれませんね？

どういったお客様に来て欲しいか？ 取り引きたいか？
理想のお客様像をイメージ。

どういった姿勢でスタッフに働いて欲しいか？

その両方を満たすフレームが、もし見つければ

リッツ・カールトンでの
「サーブ（給仕）しますが、断じてサーバント（下僕）ではありません。我々は紳士淑女です。」

のような従業員もお客様も教育できるような素敵な言葉が発見できるかもしれませんね。

