

「深化」

校長 二瓶 晃一

「進化」という言葉は誰でも知っていると思う。「人間は猿が進化したものだ」などといわれることもある。広辞苑によれば「進化」とは「進歩し発展すること」だそうだ。

一方、「深化」とは広辞苑によれば、「(物事の進み具合が) 深くなること。また、深めること」だそうだ。「思考を深化させる」といった使い方ができる。

ところで、日本を代表するホテルに「帝国ホテル」がある。クリントン元大統領やトム・ハンクス等の著名人が来日の折に宿泊することでも有名である。百二十五年以上の歴史を有し、開業以来一流ホテルとして君臨している。

このホテルのサービスは基本を大切にしている。そしてその基本とは「挨拶・清潔・身だしなみ・感謝・気配り・謙虚・知識・創意・挑戦」の九つだそうだ。この基本を極めている(＝深化させている)からこそ、一流であり続けている。

例えば、帝国ホテルには「紙クズはもう一泊します」というものがある。このホテルでは宿泊したお客様のゴミをチェックアウト後にもう一日保管しておくそうだ。これは大事な書類等を誤って捨ててしまったお客様がいた場合のサービスだ。

この例は、「気配り」をとことん突き詰めた(＝深化させた)例である。そこまでやるのといった感はないかも知れない。しかし、一つ一つのことを深化させてきた歴史が、多くのお客様の支持を得るホテルとして進化・発展につながったのだ。さらに、このホテルが進化・発展してきたのは、職員一人ひとりのサービスに対する考え方を「深化」させてきたからである。

私が卒業生である皆さんに期待することは、何事も基本を大切に「深化」することである。右に示した九つの基本を深化させてはどうだろう。決して次のようになってはいかない。

例えば、何か新しいことを始める時には謙虚に相手の話を聞くことが出来るが、知識が増えてくると謙虚さがなくなり、相手に教えてもらったことへの感謝の気持ちがなくなってしまう。

また、仕事に慣れてくると、現状に満足してしまい、創意工夫をして新たなことに挑戦しようとする気持ちがなくなってしまう。

基本的なことこそ簡単そうに見えるが奥の深いものである。その簡単なことを極めて(＝深化させて)、物事の奥の深さを楽しんでほしい。その深さは無限大であるからこそ面白いのだ。皆さんの前途が洋々であることを願っている。