

理と心の説得力

The Persuasiveness based on Theories and Sensibility

齋藤 訓之*

SAITO, Satoshi

師にあたる方についてあれこれと論ずるなどは失礼なこととは心得るのですが、以下は私が抱いている憧れの中身の分析とお考えください。

ご存知のとおり、清水均先生は亜細亜大学で教鞭を執られる一方、外食業のコンサルタントとして長年活躍されている方です。大学教員とコンサルタントに共通する重要な資質は、詰まるところ説得力なのではないかと考えています。いかに優れた指導内容であっても、それが相手に伝わり理解されなければ用を成しません。さらに、ぜひ教わったことを活かすように行動したいと思わせたときにこそ、指導は生きるのだと思います。相手をそのように突き動かす力が、説得力というものでしょう。

清水先生のお話をうかがっていていつも感じる抜群の説得力は、私が職業生活で出会った方々に感じるそれらの中でも随一のもです。毎回胸にしみ心を揺さぶられ、そして私が一生かかっても追いつかないだろうと思いながらも、憧れ、目指したいと思わずにはいられないのです。

清水先生との出会いは、私が経営情報誌「日経

* 本学経営学部非常勤講師、『Food Watch Japan』編集長

レストラン」の記者であったときです。先生は我々記者の取材に応え、あるいは執筆を引き受けてくださり、また、経営で解決したい課題を持つ飲食店に記者といっしょに出向いて指導・助言をするといったことにもお付き合いくださっていました。

清水先生が「日経レストラン」にそうしたご協力をくださるなか、ときに編集部にも足を運ばれることもあったわけですが、私が外から帰って来ると、清水先生が編集部にいらしていることが離れた場所からもすぐにわかりました。非常によく通る豊かな声量のバリトンの声が聞こえるからです。あのお声には、耳に聞こえただけでもう大船に乗った気分になれる頼もしさがあり、それはもちろん、清水先生の説得力を構成する重要な要素のひとつです。

そして、清水先生のお話は常に盤石な理論に支えられたものであり、しかもご自身のレストラン運営とコンサルティングでのご経験から、現場で実際に起こったこととその解決の顛末というように事実であり具体的である事例を豊富に持っています。筋が通っていてしかもファクト

に支えられたストーリーというのは、記者に求められる記述の要諦でもあるわけですが、清水先生に取材をすると、この両方がワンストップで得られるため、どの記者もいつも助けられていたことは言うまでもありません。そして、これがもちろん講義やコンサルティングでも、説得力のあるお話として提供されるわけです。

ただ、一般に、理論がしっかりしていればいるほど、お話はクールでドライなものになりがちであるところ、清水先生はそういう印象を与えることがありません。そこが、私が最も興味津々、秘密を探ってぜひ身に付けたいところなのです。

今思うに、清水先生は人の感覚と感情を非常に大切に考えていらっしゃいます。

感覚については、たとえばこんなことがありました。さるカレーチェーンが、1食を提供するたびにカレーをその都度手鍋で温めるオペレーションを採用しており、私が、それは手間と時間がかかってよくないのではないかと理屈で考えたことを申し上げたところ、清水先生はすかさずそれは違うと教えてくれたのです。すなわち、そのオペレーションであるからこそ、カレーの命である香りがしっかりと立ち、それがお客をして繰り返し食べたくさせる魅力の源泉になっているのだとのご指摘でした。利に走ってそのオペレーションを廃止しないところが、そのチェーンの重要なフィロソフィでもあるとのことでした。フードサービスさらに広くホスピタリティ・ビジネスでは、理も利も、人の感覚あつてのものだと、改めて理解させていただきました。

一方、感情というのは、たとえばこういうことです。清水先生のお話は、理路整然としてどっしりとした安定感のあるものだけに、いつも堂々とお話しをされますが、お話ぶりは決して相手に押しつけるような風ではありません。それは、聞き手を見て聞き手に合わせているからに違いないのです。

さらに、情け、人情を大切にいらっしゃいます。たとえば、出席がおぼつかない学生がいて、その人が私に事情を話してくれたところ、それは決して当人が怠けているというのではなく健康や周囲の環境によるところが大きいらしいとわかってきました。そのことについて清水先生に相談してみると、俄然、その場の空気が目に見え肌で感じるほど変わりました。それは成績判定とは別次元の話題であり、学生の心なり人生観にまで寄り添って解決策を探る手助けをすべきだというように先生の働かせる頭脳の回路が瞬時に切り替わったからです。

それ以外にも、清水先生はいつも学生の生活態度、学習とアルバイトのバランスなどを気に掛けていらっしゃいます。ゼミにゲスト参加させていただいた折も、それぞれの学生の考え方や事情をよく知っていらっしゃる様子がわかりました。そのそれぞれに合わせた対応をされるために、やはり清水先生のお話は聞かなければと、誰しもがそう思うのだとわかりました。

これらは、清水先生が生来お持ちのものに加えて、やはりフードサービス、ホスピタリティ・ビジネスの現場でのご経験があるために身に付いていらっしゃるものでもありましょう。そこで改めて思うのは、ひとに何かを教えるということ自体がホスピタリティ・ビジネスのひとつに違いないということです。

私がこのような文章を書いたことが清水先生に知れると、先生はまた私が理屈に偏っていると笑われるでしょう。と、私が想像できるようになったことは、清水先生のおかげによる、我ながらなかなかの進歩であると考えています。

先生には、ご迷惑であるとは思いますが、これまでいただいたご指導と、私にも亜細亜大学で学生諸君と共に過ごし学ぶ機会を与えてくださったことに感謝申し上げます。本当にありがとうございます。