



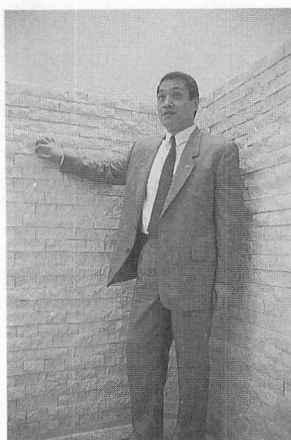
Shoji Tani

谷 照二

有限会社プロジェクト・F代表取締役
1949年生 水瓶座 O型 ジェントルマン

弁え、本音、説得力。

形のないもの、サービスを商うことの困難も彼はスイスイ乗り越えそう。いい顔なことば言うまでもない。



彼と話していると、自分のことがよく見える。往々にして、それは灰汁であり歪み・振れであるのだが、それだけ彼は人と接するときに「善」なのである。汚れなき、と男性を表現するのはいささか物足りないかもしれないが、そう形容して然りの印象を人に与える。彼は日本航空・国際線のパーサーをしていた。昭和47年からの12年間。訪れた国は38ヶ国、飛行時間7800時間。これは凄い経歴だ。普通これだけの経歴を持つ人なら、すぐに天狗になつたり、そうでなくても人を上から見下ろしたりしてしまうものであるが、そうじゃないところに実に好感が持てる男性である。サービス業の極みであるパーサーという職業に携わる中で培われた社交術というのだろうか。しかし、この人当たりの妙は生まれ持ったものとしか思えない。彼自身にそのあたりを聞いてみると、

「パーサーやスチュワーデスという職業は人に会うのが好きじゃないとできません。向き、不向きがあるんです」と答えて返ってきた。『人が好き』、どこかで聞いた言葉であるが、まさにそれなのだろう。そんな人好きの彼が、今年4月に始めたのがスチュワーデス・ラボという、スチュワーデスになりたい人のための実践講座。ラボというのはラボラトリーのラボ。スチュワーデス・ラボは、彼の始めた会社プロジェクト・エフの事業の一環だ。プロジェクト・エフのエフはフェイス（忠実、誠実、信頼）、フィーチャー（特色、個性、呼び物）、フイメール（女性）、フューチャー（未来、将来）の頭文字。あらゆるソフトの開発、実践が事業の主幹だ。「サービスもソフトも美しさを競う時代です。」と謳っているように、彼のパーサーとしての経験・経

歴がこんなところでさらに大きな実を付けようとしているのである。サービス、ソフトに対する彼の持論は興味深い。

「その場その場で、方法というのは変えなくてはなりません。例えば、機内でサービスをやる場合、こうサービスするのがベスト、というマニュアルは存在しません。やはり、その時々で一番良いサービスというのは違ってきます。それは、お客様によっても違いますし、それ以上にサービスする側ひとりひとりそれぞれ違うものだと思います。場合によっては、嘘も方便。特に我々の仕事はまずお客様に安心を売る商売ですから、その嘘もその場ではベスト・サービスということがあるかも知れないということですよ。サービスには形がない。まさにそういうことだと思ふ。」

現代社会で巧くやるには、対応力と判断力が必要不可欠だと言われるが、その対応力と判断力を研究し、実践を促そうというのがプロジェクト・エフの、いや、谷照次という人物のやり方としてしていることなのである。

7800時間という飛行時間は、2億3000万円分の運賃に相当するそうだ。一番手軽に外国を知る方法は飛行機乗りになることという軽い動機で始めた仕事。6歳の定年まで、ずっと続けることもできたのだが、35歳で一度区切りをつけ、家業を営みながら、40にして彼は新たなアンテナを張った。形がないだけにそれを商品にするというのは大変であるが、敢えてその「サービス」に挑戦する。まだまだ前進姿勢の彼は、人に会っているときの表情が一番いい。そして、また、こちらも谷さんに会っていると、とてもいい感じなのである。



御所光一郎

KBS京都の2階に、御所光一郎という店が出来ました。

しんごの
りゅうの
こころ
を
つた
へ