

column

「AI時代の選択力と価値」

年末年始にベトナム旅行に行った。約25年ぶりのベトナムには、世界から旅行者が集まっていた。ホーチミン、街全体が世界遺産になっているランタンの街ホイアン、そして最後に少しだけ立ち寄ったダナン。それらの街を中心に1週間ほどの家族旅行だった。

目覚ましい変化を遂げていたのは、ダナン。記憶の中では自然溢れるイメージだったが、投資家達が投資をし、ホテルが立ち並び街は一変していた。これから先数年で、世界中の高級ホテルが建設されるということで、発展変化の最中にある空気を感じた。

海外旅行中も日本と同じように携帯を使うことができる。ベトナムではGrabと呼ばれるタクシーアプリが主流で、安価で乗れて便利のため、ついついドアtoドアで、頻繁に利用した。乗車前から行き先を指定しておくので、安心して目的地に辿り着くことができる。そしてカード情報を登録しておけば、アプリから支払いも完了するため、かなり便利になったし、安心だ。ただ、この便利さと引き換えに失ったものもあるのではないかと、寂しいような物足りないよ

うな気持ちになることもある。時には、Grabの運転手さんとは「ハロー」と「サンキュー」しか言葉を交わさないこともあった。

20代の頃、年に1〜2回はバックパックを背負って旅をしてきた。当時は海外に着いたら携帯も繋がらなくなるので『地球の歩き方』を片手に、現地の人々に聞かないと目的地に辿り着けないことも多々あった。今、思い返した時に「記憶に残っている思い出」というのは、偶発性の中にあつたように思う。困った時に話しかけた人との会話、偶然見つけた美味しいお店での出会い。「どこから来たの？」からスタートする会話の先に、ずっと忘れない心に残る言葉があつたりもする。

最近ホテルなど観光業界から、コミュニケーションやホスピタリティ研修の依頼が増えてきた。私の考えとしては、感じる力を高めておくことが何より重要だと考えている。ただ、時代の変化とともに、体験自体が様変わりしているため、簡単ではない。感度の磨き方や、自分の中にはない視点を自分に取り入れる方法、そんなことを研修の中で共に考えていくことも必要

なのかもしれないと思ひ、研修の設計と担当をしている。どんな仕事も同様に、意図を持って日常を振り返ったり、対話することが大切になる。

Grabの運転手さんと、「せっかくだから、会話をしよう」と自分が選択しなければ、その時間は、ただの便利な移動時間で終わる。移動時間と捉えるのか、現地の方とのコミュニケーションの時間と捉えるのか、良し悪しはないと思うが、選択によって、その先の体験が変わる。今回我が家は翻訳機を持って行った。そして、現地の方々と出来る限りコミュニケーションを取ってみた。翻訳機という発展のおかげで、心温まる会話もたくさんあった。意図を持って自分の言動を選択し、その先さらに選択肢を広げる時に、AIの力を活用できるといいなと思う。

ベトナム旅行の後半、夫が誕生日を迎えた。私は朝から「ケーキどうしよう」とずっと考え





実際のバースデーケーキ

ていた。滞在していたホテルにはカフェスペースがなかったので、街のカフェに夕食後に行くか、ケーキをテイクアウトするかで悩んでいた。夕方、一度ホテルに戻るまでに、カフェの目星をつけて戻った。ホテルに戻ったら、「明日はチェックアウトですね、空港までタクシーなど用意しますか」とスタッフの方が確認くださった。「明日の計画を確認してから、あとでまたお知らせしますね」と言っておエレベーターに乗ろうとしたその時、ロビーに大音量のハッピーバースデーの歌が流れた。なんとキッチンの扉から、ブルーと白のホールケーキを抱えたスタッフ数名が大きな声で歌いながら駆け寄ってきた。真正正銘のサプライズ。きつとチェックインの際にパスポートを見て、今日が誕生日と知り、数日前から計画してくれたに違いない。

夫はとても嬉しそうで、子供達も初めての経験にびっくりし、何より私の悩みが思わぬ感動と共に解決した。ホテルのスタッフの皆さんが、何時に帰ってくるかわからない私たちのためにケーキを作り、連携してタイミングを見て声をかけて、音楽を流し、歌ってくれ、お祝いくださった。その過程を想像するだけで胸がいっぱいになった。スタッフさんと一緒に写真を撮ってもらい、何度もお礼を伝えお部屋に戻った。すると、なんとベッドの上にも丁寧で美しい装飾。その光景にケーキを並べ再び家族写真を撮った。この旅の忘れられない思い出No.1になった。映画や演劇などを観た時、スポーツ観戦で涙する時、感動は人と人との間に流れるもの、温度感から生み出されるものなのではないか。感動は人生を豊かにしてくれると最近ますます痛感する。

賃金アップや価格転嫁が課題の今、企業や組織は価値を問われている。AIをどう活用して、その先にどんな世界観を生み出し創り上げたいのか。心からワクワクするビジョンを描く力と「感じる力」が人間には問われているのではないだろうか、組織づくりの支援を通して、真剣に考える年末年始から新年度であった。

プロフィール

比嘉 華奈江氏

株式会社Life is Love代表取締役
大分県出身、98年沖縄へ移住
14年間航空会社の客室乗務員として勤める
2012年株式会社Life is Love設立

株式会社ワーク・ライフバランス
上級認定コンサルタント

日本コミュニケーション能力認定協会
本部トレーナー / 上級トレーナー

著書

『上司に信頼される話し方部下を傷つけない話し方』
(ダイヤモンド社)

働き方改革・チームビルディングを柱とし、管理職研修やリーダー育成、女性活躍推進の研修をはじめ、組織の活性化コンサルティングをおこなう。クライアント企業様は医療業・不動産業・旅行業・製造販売業・IT通信業・建設業など多岐に渡る。企業支援数は500社以上、登壇回数は2000回を超える。

