

沖縄発のサービスマネジメント

比嘉 若い人たちの感性やホスピタリティの強みといったお話がありました。が、こうした沖縄の特性を今後の雇用拡大にどのようにつなげていけばよいか、高橋さん、いかがでしょうか？

高橋 何度も申し上げているように、大切なのは、雇用の質だと思っんですけど、たんに若い人たちが、早く仕事を辞めてしまうことだけが問題じゃない。良質な雇用体験や就業体験を最初の数年間のうちにできるかどうかで、その人の生涯にわたるキャリアづくりや社会的な意味での生産性、ひいては、失業率にも大きな影響を与えるんです。

ですから、いかに若年層の雇用の質を上げていくかというのが重要な課題で、質が高くなれば結果的にそれに見合った賃金が得られるはずなんです。今日は成功されている経営者のみなさんから、いいお話を伺いましたが、一方でサービスマネジメントの多い沖縄が抱える悪い一面としてあるのが、非常に低い賃金水準です。

退職率はともかく、この低い賃金水

準をどうにかしないとダメなんです。経営者の中には育成という発想をそもそも持っていないばかりか、社員を用人人のように扱う「辞めるなら、勝手に辞める」みたいな人が、少なからず見受けられます。

この問題をなんとかしないと、若者の雇用の質が上がらないばかりか、賃金の水準も上がらないんです。

そんな状態だから、サービスマネジメントの付加価値も会社の競争力もつけられないんです。付加価値を生み出せば、賃金水準も上がり会社も儲かる。つまりこれは、サービスマネジメントにおける、マネジメントレベルの問題なんです。

実のところ日本は、製造業のマネジメントレベルは高いんですが、サービスマネジメントでは決して高くない。これはむしろ、サービスマネジメントを本土から学ぶのではなく、沖縄からつくっていくかなとだめだと。

若者が良質な雇用体験を得て賃金水準も上がり、企業の競争力もつくという良い循環を生み出していくために、沖縄発のサービスマネジメントの向

上、これからの雇用問題にとって一つの大きな柱になると考えています。比嘉 勝間さん、いかがでしょうか？

沖縄にはさまざまな問題はありますが、今日のお話を聞かれた感想などお願います。

勝間 お二人の活動は非常に大きなヒントになると感じました。

文化は、東西より南北の違いのほうが大きいんですが、やはり沖縄の方は自分たちの強み、弱みはどこにあるのかを、徹底的に分析をされて、弱いところは思い切って全部捨ててしまうくらいの覚悟がないと、なかなか雇用というのを実現しにくいと思います。

当然、県の予算にも限りはありますから、あれもこれも取り組んでしまうと集中して投資ができないし、企業家も育ちません。

沖縄県という、この場所、この風土、この自然、そしてこのサービスマネジメントの人材だからこそできることをもっと育成すべきで、沖縄の強みに特化した、官民一体の産業育成というのが望ましいと考えます。

比嘉 直感でよろしいんですが、たとえば、どういったところを伸ばしていけばいいでしょうか？





高橋 俊介 [たかはし しゅんすけ]

■1978年東京大学工学部航空学科を卒業し日本国有鉄道に入社。1984年米国プリンストン大学工学部修士課程を終了し、マッキンゼーアンドカンパニーに入社。1989年に世界有数の人事組織コンサルティング会社である米国のワイアットカンパニーの日本法人ワイアット株式会社に入社。1993年に同社代表取締役社長に就任。1997年同社社長を退任、個人事務所を通じて、コンサルティング活動や講演活動を行う。2000年5月慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科教授に就任。藤沢キャンパスのキャリアリソースラボラトリーを拠点とした個人主導のキャリア開発についての研究に従事。2010年4月より現職。沖縄型ジョブシャドウイングモデル事業検討委員。

勝間 私だったら、沖縄発の中国における日本語のコールセンター育成事業とか始めてみたいですね。もし、沖縄に住んでいたらですが。これまでのお話を伺いながら、沖縄って宝の山だと思いませんか。

比嘉 ありがとうございます。最後にお二人にも、ひと言ずつお願いします。又吉 就職活動をしていた頃は、「どんだん外に出て行きなさい」と両親に言われて、アメリカやオーストラリア、東京、香港に行って、沖縄に戻ってくるときは、滞在先で学んだことを必ず土産話のように持って帰ってきました。これから就職されるみなさんも多くいらっしゃると思いますが、どんだん沖縄から外に出て行って、いろんな世界を見てきてください。

比嘉 では、翁長さん。

翁長 社員にいろんな機会を与えていくことが、経営者にとって最も必要なことだと伺って、まさに「我が意を得たり」といいますか、これからもどんだんやっていきたいと思っています。

ブライダルは斜陽産業だと指摘されるむきもありますが、たしかに、国内の需要だけを考えると少子高齢化の影響をものに受けてしまう典型的な斜陽産業の一つです。現在日本で結婚するカップルは年間で約70万組減っていますが、これから毎年2万組ずつ減っていくとされています。

ところが、沖縄のすぐ周辺にある東アジア圏内に目を向けると、実に1000万組もいるんです。

リゾートウェディングのスタイルを選ぶのは日本で約1割。アメリカなど欧米の場合は、ほぼ2割ぐらいのカップルが、自分達が住んでいる地域以外で式を挙げるといわれます。

面子を重んじる中国人になると、さらに増えるのではないと思いますが、少なくとも見積もって、東アジアのカップルの1割を考えても100万組。そんな彼らにとって、一番近いリゾートは沖縄なんですから、これはもうデージーなことになると。

ですから、自分は外に出て成長したという学生さんがいたら、まず当社の門を叩いてください。絶対に後悔はさせませんから。

うちでしっかりキャリアを積んで、将来独立するのもいいし、もちろんだ、うちでそのまま頑張っていたいくのも大歓迎です。これからどんだん別会社をつくって海外に展開していきまから。お待ちしております。



「自分の思いや情熱を伝えるコツ、もっと積極的にになれる方法を教えてください。」

「どうすれば、自分の情熱やビジョンを伝えることができるのか」「積極性を身につけるには?」など、就活の心得として、シンポジウムに参加した大学生から、登壇者に質問が投げかけられた。

学生 採用担当者に自分の情熱や思いを伝えるために、プレゼンテーション能力など、コツがあれば教えてください。

勝間 みなさんおそろく、プレゼンの仕方にとだわり過ぎているんだと思います。要は、プレゼンの仕方ではなくて中身なんですよ。内容が充実していればプレゼンのほうは、大人はあまり気にしません。

その逆だったら気持ち悪いでしょ。第三者がみて分かりやすいプレゼンであればいいと思います。

比嘉 かたちではなく、内容ですね。高橋さんは?

高橋 まったくおっしゃるとおりです。心がけて欲しいのは、ほとんどの学生がするようなアルバイトとサークル以外の話をする事。

今からでも遅くないので、面白そうな会社が見つかったら、その会社のこととをよく調べてみる。いろんな人から話を聞いて、そこで仕事をしたらどんな感じなんだろうと興味を広げるのが大事なんです。

勝間 たとえば、ワタベウエディングさんに入りたいと思ったら、ウエディングの写真を100枚くらい集めてきて、自分が考えるウエディングについて思いを込めて話します。たとえばその写真はしょぼくても、100枚集めてきたことで、採用ですよ?

翁長 ええ、あんまり理屈っぽい話をしてね、響かないんですよ。年中間かされていますからね。勝間さんがおっしゃったように、ビジュアルに訴えるのはOKですよ。

学生 積極性やチャレンジ性を身につける具体的な方法がありますか?

高橋 積極性は、もともとパーソナリティの部分であるんですが、いろいろなことがきっかけとなって動き出すことがあるんです。

私が学生の頃は、ずいぶんバックパックで旅行に出かけたものですが、いろいろなものに広く関心を持ちながら、そこから自分が一番興味のあるものを探し出します。まず行動を起こしてみるの、早いんじゃないかな。勝間 もうちょっと現実的な方法を



いいますと、探してみると、積極的にすぐ活躍している友人っているじゃないですか。その人をしっかりと観察してみるんです。ぴったりとくっついてみるとか。

私たちは結構、人を見て学んでしまふ、人に影響される部分が大きいの、積極的な自分になりたければ、積極的な自分をすでに作り上げている人を可能な限り真似てみるというのが、一番プラクティカルな方法だと思います。比嘉 類は友を呼ぶではなくて、類の友になる、ですね。

高橋 自分は積極的ではないと感じている人は、一緒にいて楽な人とはばかりいるから、変わらないんだと。つまり、積極的な人というのは自分にとって異質な人なんです。場合によっては距離があるかもしれませんが、そういう人に近づいてみることも、必要だと思います。

