



慶應義塾大学ビジネス・スクール

京都迎賓館のおもてなしチームワーク

5

お客さまに最高の満足をお届けする。そんなおもてなしを可能にするチーム活動は、如何にして可能となるか。横浜ベイ・ビジネススクールの MBA コース 2 年に在学する本多明は、この問題意識から卒業研究を進めてみようと考えた。

「チーム」が今日の企業において極めて重要な組織形態であることは、すでに常識となっている。しかし本多の素直な実務経験として、効果的なチームワークはなかなか生まれにくい。この問題の解決の糸口をつかもうとして様々な文献や資料を漁っているうちに京都迎賓館にめぐり会った。

10

それによると、2005 年に開館した京都迎賓館は、国の賓客を迎えるために京都の文化と歴史の総力を結集しているとのこと。迎えられる賓客は、わずか十数時間の滞在であるにもかかわらず、その方のためだけの、京都の粋を集めた最高のもてなしを受ける。彼等は賓客として二度と訪れぬ「究極の一眼さん」である。だからこそ、賓客にとって忘れ得ぬおもてなしとなるよう、迎賓館の舞台裏では、たくさんの様々な職人たちが極めて効果的なチームワークを展開する。そのように本多には思えた。

15

しかし一方で、チームにはリーダーが必要のはずなのだが、京都迎賓館のおもてなしチームには、組織マネジメントの教科書に書かれているようなリーダーが存在しているように見えない。しかも、もともと「チーム」とか「リーダー」とかは欧米の組織論から来たものだ。日本の組織や日本のチームの場合、つまり京都迎賓館の場合、教科書が書いている「チーム」や「リーダー」とは、別のものが動いているのだろうか。

20

本多はこの研究テーマを追いながらいくつもの文献と資料を調べ、さまざまに思索することとなった。

25

このケースは慶應義塾大学大学院経営管理研究科教授 高木晴夫の指導のもと、MBA35 期生鶴ヶ谷典俊が公開資料を用いて作成した。

本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクールが出版するものであり、複製等についての問い合わせ先は慶應義塾大学ビジネス・スクール（〒 223-8526 神奈川県横浜市港北区日吉 4 丁目 1 番 1 号、電話 045-564-2444、e-mail: case@kbs.keio.ac.jp）。また、注文は <http://www.kbs.keio.ac.jp/> へ。慶應義塾大学ビジネス・スクールの許可を得ずに、いかなる部分の複製、検索システムへの取り込み、スプレッドシートでの利用、またいかなる方法（電子的、機械的、写真複写、録音・録画、その他種類を問わない）による伝送も、これを禁ずる。

30

Copyright© 高木晴夫・鶴ヶ谷典俊（2014 年 4 月作成）