

新たな知をリードする

blueシリーズ：  
マネジメント、ビジネスの具体を語る。

B11

# 【知の新書】

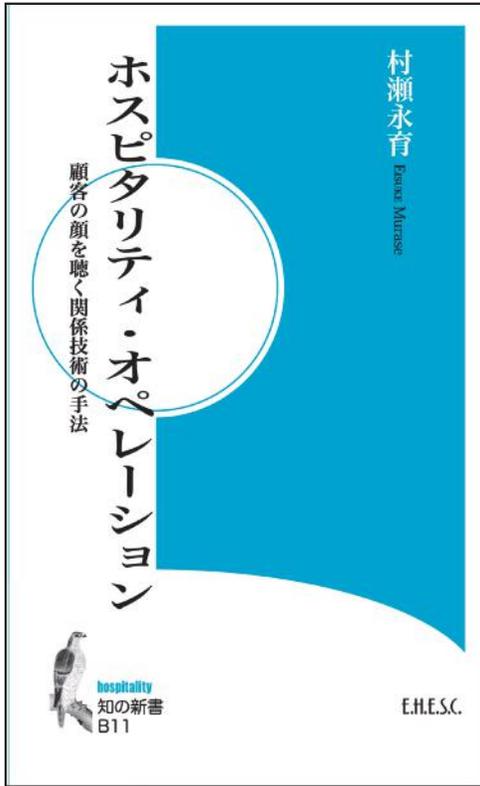
## 村瀬永育 ホスピタリティ・オペレーション 顧客の顔を聴く関係技術の手法

非分離、述語制、場所、そして非自己から、ホスピタリティを実際に使えるオペレーションを明示する。もし、「ヒアリング」なるものを「自分たちが必要な情報の収集」と思っていたり、「マネジメント」なるものを指示・命令が中心と思っているならば、それによって今起きている組織オペレーションの不具合を抽出し、本書のオペレーションとそれがもたらすものとを比較類推したなら、今磨くべきヒアリングスキルとは何か？ 組織状態を変容させるときに必要なオペレーションとは何か？ が明確に見えてくる。あらゆる業態に、店舗に役立つ明晰にして詳細な手法！

- ①情報とは、お客の役に立ち、お客との関係性がポジティブになるために利用するもの。
  - ②伝えたい側が目的があるのが情報であって、相手の目的を無視しないこと。
  - ③ヒアリングとは、相手が「話したい」と思っていることを話していること。「を聴くこと」。
  - ④本当に必要な情報は、こちらの聞きたいことではなく、相手の事情・都合にある。
  - ⑤マナーとは、相手への配慮であって、ルール化された感情のないマナーは根付かない。
  - ⑥マネジメントは、自分がマネジメントしていると思ったことにマネジメントされている。
  - ⑦オペレーションは、見えている決めごとではなく、作用しているもので機能される。
- I 「情報」とは、「ヒアリング」とは  
II ホスピタリティ・オペレーションの マネジメントについて  
III ホスピタリティ・オペレーション  
IV ホスピタリティ・オペレーションを導入していくために

文化科学高等研究院出版局  
ehescjapan.com を参照

2021年10月20日発売



192 ページ 新書  
定価 1430 円 (本体 1300 円+ 10% 税)  
ISBN 978-4-910131-21-4  
C1234



### 村瀬永育 (むらせ えいすけ)

1970 年神奈川県生まれ。フリーランス。1993 年、帝京大学文学部教育学科卒業後、(株)リクルート入社。3 年目より自動車事業部に配属。リクルート歴 20 年のうち 18 年を自動車事業部に携わる。2013 年に退職後、自動車販売ボランティアチェーン・オニキスを運営する株式会社オートコミュニケーションズ副社長兼直営店・日昇自動車販売の取締役を経て、2016 年にフリーランスとして独立。全国中古車販売組合のコンサルティング、中古車オークション会社の執行役員などを務め、現在はリクルートマネジメントソリューションズ社で取引会社へのコンサルティング業務の委託、および個人で自動車販売会社の人材育成、マネジメント、組織活性、販促強化、関係性マーケティングなどのコンサルティングを請け負っている。新資本経済学会事務局長。

見なくても考えなくてもやっている間も答えもない時代に  
相手の気持ちを聴く、必要な「関係技術」とは？  
しなやかな組織として、自律的に未来を切り拓くための「関係技術」。これを携えるには、顧客の声を聴くべく、近代以降の社会に刷り込まれた「論理」を転じ、述語的/場所/非分離/非自己の4つの軸から、その基盤上で駆動するホスピタリティのオペレーションをなすこと。その必要不可欠な「手法」「技術」を詳述した書。

### 既刊新書

【赤版 1430 円】

- 001 山本哲士 甦えれ 資本経済の力  
文化資本と知的資本
- 002 矢野雅文 科学資本のパラダイムシフト  
パンデミック後の世界
- 003 松下和夫 気候危機とコロナ禍  
緑の復興から脱炭素社会へ
- 004 吉本隆明 超資本主義の現在
- 005 浅利 誠 ジャック・デリダとの交歓  
パリの思索

- 006 ボルトンスキー  
道徳判断のしかた  
告発/正義/愛/苦しみと  
資本主義の精神
- 007 河北秀也  
場所のこころとことば  
デザイン資本の精神
- 008 坂井秀夫  
歯は人生を左右する  
歯科医療の誤りを正す



注文はJRCへ fax.03-3294-2177

貴店名

部数

文化科学高等研究院出版局 tel.03-3580-7784 fax.03-5730-6084

ホスピタリティ・オペレーション  
顧客の顔を聴く関係技術の手法

村瀬永育  
定価 1430 円

ISBN 978-4-910131-21-4 C1234 ¥1300E

新書