

2019年1月18日  
UDS株式会社『おもてなしデザイン・パターン インバウンド時代を生き抜くための  
「創造的おもてなし」の心得 28』を出版

UDS×慶應 SFC 井庭崇研究室の共同研究 書籍化第二弾

UDS株式会社（所在地：東京都渋谷区 以下UDS）代表取締役社長 中川敬文は、慶應義塾大学総合政策学部（以下 慶應SFC）教授 井庭崇氏との共著『おもてなしデザイン・パターン インバウンド時代を生き抜くための「創造的おもてなし」の心得28』を、2019年2月28日に翔泳社より発行します。



UDSでは日本各地の地方都市にてまちづくりのお手伝いをしていますが、いずれの地域にも共通の人口減少の問題に対して、インバウンドを含めた交流人口の増加策を問われることが非常に多くなってきています。それら課題に対してUDSでは、まちに開かれたホテルや飲食店舗、あるいはインバウンドに関する人と情報が集まる複合型のコワーキングスペース INBOUND LEAGUEなどを企画・設計・運営してきましたが、最終的にはお客様をお迎えする際の接客が大きな鍵となると考えています。

たくさんの国や地域があるなかで、一度きりではなく何度も訪れたいと思っていただけるような体験を提供することが日本としても、各地域としてもますます重要になっていきます。そのためには、お客様との心地よい関係性を築くことをベースに、地域のこれからをともにつくるスタンスで地域の魅力を引き出し、自ら創造的に考え、自発的に行動する接客が求められるのではないかと。このような視点を背景に、これからのインバウンド時代を視野に入れ、これまでの日本のおもてなしをアップデートさせた「創造的おもてなし」を提案し、同時にビジネスマンにも活用できる心得になることを目指して、本書を出版いたします。

本書では、これからの時代に求められる「創造のおもてなし」のポイントについて、パターン・ランゲージ\*の研究者として世界的に活躍する井庭氏の協力を得て、UDSのホテル・飲食店舗の運営メンバーが日々実践しているおもてなしの実例を調査・分析し、28のパターンに分類してまとめました。

\*パターン・ランゲージ：成功事例の共通パターンを言語化して共有する方法論。建築家クリストファー・アレグザンダーが1970年代に考案し、以後ソフトウェアデザインの分野、さらに教育や組織の分野にも展開して応用されている。

日本のコンシェルジュ界を代表する存在である阿部佳（あべ けい）氏、インバウンドビジネスの第一人者である村山慶輔（むらやま けいすけ）氏にもご協力いただきながらまとめた本書には、「これからの時代に必要となるおもてなし」に関しての意見交換の内容を、トークセッションとして収録しています。最前線で感じる危機感や手応え、あるいは実践的な取り組みのなかには、サービス業・接客業以外の分野においても、実際の仕事に活かせるエッセンスが散りばめられています。



『自分たちが提供するもの・ことだけでなく、属する地域・分野全体の価値を高めることも視野に入れながら、自ら考えて動き、チームや周囲の人たちと連携して、心に残る経験をプロデュースする。（中略）これからの時代に求められる「創造のおもてなし」の根底を貫く心構えは、サービス業・接客業のみならず、すべてのビジネスマンにも必須であると言えるのではないのでしょうか。』  
（中川 敬文）「はじめに」より

#### ■ 慶應SFCとの共同研究

UDSと慶應SFC井庭崇研究室は2016年にも、「企画のコツ」をパターン・ランゲージの形式でまとめた書籍『プロジェクト・デザイン・パターン』を共同研究にて出版しており、今回の書籍はその第二弾となります。

井庭崇研究室の学生プロジェクトチームによるUDSメンバー6名へのインタビューから引き出された具体的なエピソード。そこから抽出した日々の接客経験のなかに眠る暗黙知に法則性を見出し言語化することで、共通パターンとして形式知化しました。150余りのエピソードから最終的に28のパターンに集約された本書は、具体と抽象のバランスを保った知恵として、それを読む人の行動を支援することを目指します。

## 【書籍概要】

『おもてなしデザイン・パターン インバウンド時代を生き抜くための「創造のおもてなし」の心得28』  
著者：井庭 崇、中川 敬文  
発売日：2019年2月28日  
ISBN：978-4-7981-6130-3  
出版社：翔泳社  
定価：2,000円（税別）  
主要販売店：全国主要書店、Amazonなどオンライン書店

オンラインでの予約受付中：

<https://www.seshop.com/product/detail/22574>

## ■ 刊行記念イベントのお知らせ

なお本書の発売を記念して、2月19日に、UDSが運営するコワーキングスペース INBOUND LEAGUEにて特別対談イベントを開催します。イベントでは、UDS 中川、慶應SFC 井庭氏、やまとどころ 村山氏の3者によるトークセッションを予定しています。

## 【イベント概要】

インバウンド時代のビジネス成功のヒントを「創造のおもてなし」から学ぶ  
～『おもてなしデザイン・パターン』出版記念イベント～  
日時：2019年2月19日 19:00～21:00（受付 18:45）  
場所：INBOUND LEAGUE 2F（東京都新宿区新宿5-15-14）  
料金：3,500円（税込 / 書籍1冊の金額が含まれています）  
お申込み先：Peatix  
<https://omotenashi190219.peatix.com/>

## &lt;UDSについて&gt;

UDS株式会社は、事業性と社会性を実現するしくみ=「システム」で都市を豊かに楽しくすることを目指し国内外でまちづくりにつながる「事業企画」、「建築設計」、「店舗運営」を一気通貫で手がけています。まちづくりに必要な用途（住宅・ホテル・商業施設・オフィス・公共施設等）と機能（企画・設計・家具・建材・運営）を複合化させることで、各地域にオンリーワンの場をつくることを強みとしています。教育施設をリノベーションした「ホテル カンラ 京都」など建物の再生活用をはじめとした不動産リノベーション事業や、子どもの職業体験施設「キッズニア東京」など、独自の仕組みをもつ施設の企画・設計・運営において数多くの実績を有しています。

Website： <http://www.uds-net.co.jp>

Facebook： <https://www.facebook.com/uds.ltd>

## 【お問い合わせ】

UDS株式会社 広報担当：原澤・児島・八反 はったん

MAIL： [info@uds-net.co.jp](mailto:info@uds-net.co.jp) TEL： 03-5413-3941 / FAX： 03-5413-6684