

エッセーで何を書こうか悩んでいても、今はテーマと文字数を入力すれば、あっという間にAIが文章を書いてくれる時代になった。便利になったと感心しながら、実際にAIの文章を読んでみて、ふと「AIが書けないものって何だろう」と考えた。その時、思ったのは「私自身の中にある体験の細かな感情や温度感までは、きっと書けないだろう」ということだった。

最近、ワーキングホリデー中の若者のSNSをよく見る。慣れない海外生活で達成感あふれる瞬間や、落ち込み、悩む日もある。その姿には画面越しなのに、こちらまで心が動かされる。誰かの体験談を見聞きすることも、自分自身の新しい体験になるものだと思う。その証拠に、子どもたちが巣立つたら…と「シニア留学」を検索している自分がいた。

ゴールデンウィークに、以前から気になっていた県内のホテルに宿泊した。ホスピタリティに力を入れており、実際に過ごしてみて、スタッフの皆さまの振る舞いやサービス、空間の心地よさに何度も感動した。

弊社では組織づくり支援やリーダー育成のほか、コミュニケーションやホスピタリティ研修も行っており、日常の中の「顧客体験」を大切にしている。良かったことも、少し気になったことも「なぜそう感じたのだろう」「自分たちならどう整理できるだろうか」と話し合いながら、次のサービスにつなげている。

体験から学びや気づきを得ながら未来を創る力を「内省力」という。体験というと特別な出来事を思い浮かべるかもしれないが、日常にたくさん転がっている。何げない出来事の中にある感情や気づきを自分で大切にし、言葉にして家族や仲間と共有し学びに変えていくこと。AI時代だからこそ、ますます大切になっていくのではないだろうか。

（株式会社Life is Love代表、組織開発コンサルタント）