

商いの新しいものさし

（株）商い創造研究所
代表取締役 松本 大地

第51回

サービスを超えるホスピタリティの時代

経済産業省は2013年のネット市場規模を1兆1660億円と発表、全体の市場規模は20年には20兆円を越すという予測がある。楽天の14年国内電子商取引（EC）の取扱高は2兆円を越え、一躍小売・流通のトップクラス企業となった。

リアル店舗とECとの併売は十二分に可能であるが、ECとは違ったりアルな店舗には、実店舗ならではの価値をどう構築していくかが求められる。実店舗でしか発揮できない店づくり、居心地の良さは重要だが、それ以上に決め手となるのが、人による接遇ではないだろうか。接客と接遇とは大きく異なり、接客は単にお客さまに接することだが、接遇は相手

思いやる気持ちを持って接することを指す。『遇する』には、人をもてなす、待遇するという意味がある。同様に、サービスとホスピタリティの違いも大きく異なる。サービスは無駄なくスピーディーに、お客さまのニーズに平等に応えることで、規則やマニュアルが行動指針になる。一方、ホスピタリティは個々の場面で最適な行動をもって、そのお客さまにとっての期待以上の喜びや感動を提供すること。ホスピタリティでの行動や表現は無限度であり、ECとの最大の差別化要因となる。

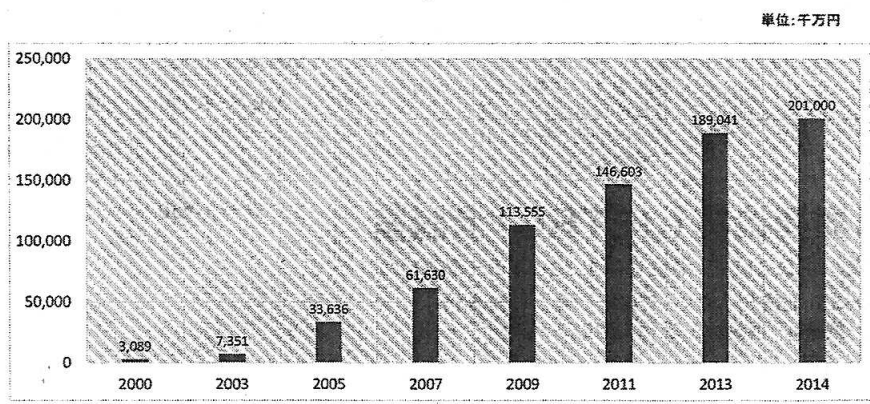
昨年、熊本から羽田行きに搭乗した飛行機内の出来事だが、通常は安定飛行になると機長の挨拶がなくなる。ところが、機長は一定の決められたアナウンスをした後に素敵なコメントを加えた。「さて、今日は熊本県立小国高校の修学旅行の生徒さんに乗って頂いております。私の高校時代といえはラグビーに汗を流し、まさかパイロットの道に行くとは思いませんでした。これからどのような可能性があるかわかりませんが、ぜひ皆様も未来の自分の道を広げて下さい。」

いくたび読めば幸いです。皆様の修学旅行が楽しい思い出になりますよう、心よりお祈り申し上げます。本日はご搭乗ありがとうございました。」という内容だった。

そのアナウンスを聞いた高校生にとって、どれだけ嬉しかったか、また中には将来パイロットになりたいと思った人も、世界で活躍する仕事にしたいと思った人もいるかもしれない。直接お客さまと接する機会の少ないパイロットであっても、常にお客さまへの感謝の気持ちを抱いていることにより、いろいろな方法で示すことができること、そしてマニュアルを超えた「心を伝えること」の大切さを教えてくれた。一期一会の言葉のおもてなしは機内を温かさで包み込み、同時にサービス業は人生をも変えていく素晴らしい職種だと思わせた。

今、小売りやサービス業を中心に、人材確保が大きな問題になっている。日本の完全失業率は3・4%（14年末）と低い水準にあり、仕事を選ばなければ誰でも働ける状況となった。少子高齢化により若い世代が減っていく中で、人手不足は長引く傾向があり、各企業は人をどう集めるかにやっきとなり、時給アップやパートアルバイトの正社員化も目立ってきた。金銭ばかりが優先される状況には何か空虚さを感じてしまう。

商いのものさし目線で言えば、「大切な人は人を集めるよりも、人が定着する会社になること」



楽天 国内EC取扱高 (出所：楽天決算資料)

ではないだろうか。若い人たちの小売り・サービス業への求職理由の一つは、「尊敬される企業で働くことが望まれる。お客さまからのお店ができて嬉しい、街が良くなったといった社会に貢献できることが大きな支えになる。それは東日本大震災での若者のボランティア活動への積極的な参加などを見ると、その傾向はますます強まっていると思う。

2つには、「個々のスキルアップ」ではないだろうか。入社後に研修や教育の場があり、技能が高まっていくことを実感できる環境、働くことで喜びや楽しさを仲間と共有できる環境を求めている。生産年齢人口の減少が止まることがない現在、企業側は合理主義だけでなく、社員が自分を磨くことでホスピタリティが発揮できる技量を身につけることができるか、人材育成は時代を超えて生き続けるサービス業である限り、永遠の課題である。