

# 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151回

## サービス大国を支える現場対応策

サービス業が直面している人手不足が大きな課題になってきた。日本の産業全体に占めるサービス業は、GDP（国内総生産）の約7割を占め、就労人口の約7割はサービス業に従事しているという。飲食、物販、サービス業すべてにおいて慢性的に人手が足りず、商業施設から店舗に至るまで日々のシフト構成に悩みを抱えており、時給を上げるだけではない抜本的な解決策が急がれる。

「金額的付加制度」はチップ制度の導入である。海外では良いサービスを受けたら、チップを支払う国も多々ある。日本では良いサービスをしたが無償で提供されるものという意識が根付き、その価値が支払われる習慣はス性の良さを体験した。

「金額的付加制度」はチップ制度の導入である。海外では良いサービスを受けたら、チップを支払う国も多々ある。日本では良いサービスをしたが無償で提供されるものという意識が根付き、その価値が支払われる習慣はス性の良さを体験した。

「金額的付加制度」はチップ制度の導入である。海外では良いサービスを受けたら、チップを支払う国も多々ある。日本では良いサービスをしたが無償で提供されるものという意識が根付き、その価値が支払われる習慣はス性の良さを体験した。

「金額的付加制度」はチップ制度の導入である。海外では良いサービスを受けたら、チップを支払う国も多々ある。日本では良いサービスをしたが無償で提供されるものという意識が根付き、その価値が支払われる習慣はス性の良さを体験した。

「金額的付加制度」はチップ制度の導入である。海外では良いサービスを受けたら、チップを支払う国も多々ある。日本では良いサービスをしたが無償で提供されるものという意識が根付き、その価値が支払われる習慣はス性の良さを体験した。

「金額的付加制度」はチップ制度の導入である。海外では良いサービスを受けたら、チップを支払う国も多々ある。日本では良いサービスをしたが無償で提供されるものという意識が根付き、その価値が支払われる習慣はス性の良さを体験した。

「金額的付加制度」はチップ制度の導入である。海外では良いサービスを受けたら、チップを支払う国も多々ある。日本では良いサービスをしたが無償で提供されるものという意識が根付き、その価値が支払われる習慣はス性の良さを体験した。



世界も注目する新幹線ドレッシングの技

先月、久々にオーストラリアでUberを利用したが、アナウン

スや時間の正確性など質的向上が進んでいた。Uberで

は乗車後に、乗客はドライバーを、ドライバーは乗客という双方を星の数（星1〜星5）で評価をする。さらに、チップを付加して支払う画面が出て、1ドルから10ドルまで現れる。私は運転の丁寧さ、車内のクリンリネス、挨拶などの言葉の3点で評価して相応のチップを付加している。この簡単な仕組みにより、双方が敬意を持ちあうことで、心地よい体験が継続されるシステムになっている。

このUberのような評価システムを、日本でもホテル、飲食店、タクシー、宅配便ドライバーもホテル、飲食店、タクシー、宅配便ドライバーで使えないものだろうか。心配りや信頼性、所作などのおもてなしが無償ではなく、対価が支払われる環境づくりができれば、やりがいと収入源につながるべく期待したい。

次の「スキルアップ取り組み」は、サービス技術に対する正当な評価をすること。私は自宅のある熱海から東京まで新幹線

通勤を34年間続けている。先月、新幹線の車内清掃をする方々の仕事ぶりを、ずっと外国人の方が動画で撮っていた光景を目にした。東京駅東海道新幹線ホームでは7分以内で車両の整備と清掃を終えなければならず、そのプロ級の技は世界にも注目されている。

JR東海のグループ会社である新幹線メンテナンス東海では、「ありがとうの種まき」を企業理念として掲げており、清掃員をドレッシングと呼称する。単なる清掃ではなく、清掃を超えた価値を提供し、快適な空間へとドレスアップする「Dresser」（整える）という職業観を大切にしている。

冒頭述べたように、日本はサービス産業が最も経済を動かす、最も多くの人材で成り立っているサービス大国である。ならばサービス業が憧れの職種となるよう、さまざまな取り組みが必要だ。それは単に民間企業に委ねるのではなく、国を挙げて実効性のある政策を立て、企業側はさらなる良好な環境づくりを同時に進めていく早急の対応が必要である。