

WEEKLY

ツーリズムビジネス専門誌
週刊トラベルジャーナル

2014年10月27日発行(毎週月曜日発行)
第51巻第42号通巻2924号
1964年9月17日第三種郵便物認可

50th
ANNIVERSARY

TRAVEL JOURNAL

Japan's No.1 Travel & Tourism Business Magazine
観光立国を支えるすべての人々に向けて

2014
10/27

新免税制度に 熱い視線

外客狙う
小売店の動静

■注目の事例

アメックスの
「空飛ぶベンチ」

■誌上セミナー

JNTO 発外客攻略のヒント
2000万人の鍵は地方が握る

■好評連載

視座

高橋敦司(東日本旅客鉄道営業部次長)

SCRAP

ライオンエアーのビジネスクラス

MICEの舞台裏

地域に開かれた施設とすること

eマーケティングの透視眼

よいサービスが生まれる瞬間

ツーリズムのヒント

マレーシア版ぶらり旅

ビジネスパーソンの日々雑感

東園絵(ウナギトラベル代表取締役)

メキシコ特集

中国レポート



透視眼

e マーケティングの

vol.

10

荒木篤実

ベルトラ代表取締役会長

よいサービスが生まれる瞬間

サービス業に携わるものとして、いつも頭から離れないテーマがある。それは、「よいサービス」とは何か、だ。物や商品と違って形がないため、定義が難しいともいえるが、本当によいサービスには必ずなんらかの定義があるはず。そもそもサービスはその内容を明示しないといけない。たとえばツアーであれば、目的地、日数、費用とそれに含まれるもの、添乗員や日本語サポートの有無などだ。ただ、これは何かの要素の有無を問題にしている。それで差がつくのがサービス業の本質なのだろうか。

仕事柄、会食をする機会がよくあるが、いつも頭を抱えるのが、どの店を予約するかである。和食か洋食かで悩むのではなく、問題は、サービスの良しあしだ。レストラン専門サイトでも、接客サービスレベルについては十分な情報がないので困るのだ。客の期待値を超えるのがよいサービスだと一般にはいわれているが、その期待値も人によって違う。やむなく誰かが勤める店にしがちだが、ひとたび気が利かない店に入ったが最後、食事の出てくるテンポが早すぎたり遅すぎたり、あるいは肝心の話の最中に割って入られたりと、すべて台無しになることも少なからずある。

日本のサービスはレベルが高いといわれている。特に日本食はそうだ。日本食は素材が命だから、結局どこかの有名店の真似だけすればいい素材は手に入るかもしれない。だが、本当の店の実力差は、素材やその調理方法より、客に喜んでもらおうとする配慮や心配りに鍵があるように思える。サービスの語源にも相手に「つくす」「もてなす」という意味が含まれているようだ。

得意客（ホスト）が、もてなしたいと思うゲスト

客をどう接待するか、この仕組みを追求した日本文化のひとつの完成形が京都の花街ではないかと思う。芸舞妓という文化は、そもそも得意先の大切な商談相手へのもてなしサービスとして発展してきたようだ。会食中の仕事話の邪魔はせず、歓談中に気の利いた話や舞・芸で場を和ませる役目を受け持っている。

それゆえ、ホストである自らが孤軍奮闘して場を切り盛りするのと、自分を応援してくれる腕の確かな芸のプロがそばについてくれているのでは大きな違いがあり、そこにお金を払う価値がある。いい芸舞妓を持つお茶屋は、サービスを提供している本人たちも、とても楽しそうな顔をしている。ここ一番でのその笑顔がまた客を和ませるのだ。真似すべしと、こうしたらここで笑えと仮にマニュアルに書いたところで意味をなさない。真似ができそうで、決してできない。それが真のよいサービスではないだろうか。米国のファストフード文化との違いがここにある。

最近のウォールストリートジャーナルの記事に、若かりしころのスティーブ・ジョブズとスティーブ・ウォズニャック（アップルの創始者）の写真が掲載されていた。なぜかとても気になったので、そのページだけいまも保管している。ジョブズの両親のガレージをオフィスとしていた創生期アップルで、最初のPC「Apple I（アップル・ワン）」を前に笑っている1976年の2人のスティーブの顔はほんとに楽しそうだった。実はよいサービス（仕事）とは、それをしている本人がその瞬間が楽しくて仕方がない、そんな状況下で初めて生まれてくるのではないか。そう思わせてくれる写真だった。



あらき・あつみ ●長崎県出身。慶應義塾大学経済学部卒業後、日産自動車入社。海外マーケティング業務を担当。91年IT & マーケティングサービス会社のアランを創業。04年世界オプショナルツアー予約「Alan1.net」（現VELTRA.com）で旅行業に参入。

（次回は11月17日号に掲載します）