

第 39 回テーマ

シルバー産業におけるホスピタリティを考える

とある飲食業を営んでいるオーナーと商談。毎日のように通ってくれた、近所のおじいちゃんが倒れたらしく、お店の人と一緒にお見舞いに言ったら、涙を流して喜んでくれたらしい。どうやらおじいちゃんはお見舞いも嬉しかった模様だが、気にかけてもらっている事にとっても感動していた様子。ちょっとした事かも知れないが、これからの時代、昔は当たり前だった「人とのつながり」がそのままビジネスシーンではサービスの一つになっていくのは？と深く考えてしまった。

そのお店は、お客様の 5 割以上が常連客で占められ、高齢であり、スタッフもほとんどの人の顔と名前を覚えているそうだ。地域密着で、良く会話をするという、アットホームなお店作りが特徴という事だ。だからこそ、お客様とお店には一体感があり、ファミリー的なつながりがある、とオーナーは自信を持ってお話をされていた。正直、ビジネスとしては、あまりうまくいっていないと笑っておられたが、この親近感を出す事は真似できない独自のノウハウだとも話されていた。

ついつい、効率や効果を求めるあまり、お客様が本当に望んでいる姿をイメージしていなかった自分に気がついた。お客様の求めるものは多種多様だ。全ての人を満足させる事は不可能だ。しかしながら、それに近づき、またそれにチャレンジし、それをあきらめない姿勢というのが最も重要だ。特に、これからのシルバー産業を考える際、紋切型のサービススタイルでは受け入れられるはずもなく、さらにコミュニケーション方法も違った角度と距離感で接していかなばならないだろう。

難しいような事に思うが、昔はそれが当たり前のような状態であった。そっくりそのまま同じ事を繰り返せば良いという程、単純な話ではないが、誰でもできる可能性はある。問題は意識の持ち方なのかも知れない。

今風の言葉で言えば「ホスピタリティ」という事なのだが、「思いやり」や「他人へのやさしさ」という言葉が合っているのかも知れない。ちょっとした事が、大きな差をつけるチャンスとなるのも「皮肉な時代だなあ」と思ってしまう。