

2023年(令和5年)7月4日(火曜日)

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、時給を上げただけではない抜本的な解決策が急がれる。

人手不足に陥る原因は、「少子高齢化」による生産年齢人口のパイ縮小、「人材のミスマッチ」による人気職、不人気職の差が開き、就職しても定着率が低いといった2つの要因が挙げられる。この2点を解消する

のは容易ではないが、根本的に変えていくには

「金額的付加制度」と「スキルアップ取組み」の2つが必要でないかと考える。

「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てもらはれると無償で提供されるものと、いう意識が根付ぎ、その対価が支払われる習慣は

ほとんどない。

2010年に米国サンフランシスコで誕生した配車サービスのUber(ウーバー)は、一般的なドライバーが自分の車で移送し収入を得るビジネスであり、世界中で定着

してきた。そのウーバーの評価システムはとてもよく考査されている。

15年に初めて米国で利用された際、その利便性と評価システムによるサービスの良さを体験した。このウーバー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、宅配便ドライバーで使えないものだろうか。気配りや信頼性、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ないれば、やりがいと收入源につながっていくと期待したい。

JR東日本も同様に清掃員のレベルは世界トップクラスであり、両社ともに乗客から声がかかれ駅構内の案内までもする。それは清掃員だけではなく、駅を警備する方々も同等レベルのサービスをするのは、どこの国を探しても見当たらないだ



世界も注目する新幹線ドレッサーの技

いた。
ウーバーで
熱海から東京まで新幹線

スや時間の正確性など質的
を利用した
が、アナウンス
向上が進んで
いた。

JR東日本も同様に清掃員のレベルは世界トップクラスであり、両社ともに乗客から声がかかれ駅構内の案内までもする。それは清掃員だけではなく、駅を警備する方々も同等レベルのサービスをするのは、どこの国を探しても見当たらないだ

が、先日、新幹線の車内清掃をする方々の仕事ぶりを、ずっと外国人の方々が動画で撮っていた光景を見た。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ない。そのプロ級の技は世界に注目されている。

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、清掃員をドレッサーと呼称する。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。

JR東日本も同様に清掃員のレベルは世界トップクラスであり、両社ともに乗客から声がかかれ駅構内の案内までもする。それは清掃員だけではなく、駅を警備する方々も同等レベルのサービスをするのは、どこの国を探しても見当たらないだ

が乗車後に、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、チップを附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iness、挨拶などの言葉の3点で評価して相応のチップを附加している。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しまった。

このウーバーのようないいサービスをしてもらはれると無償で提供されるものと、いう意識が根付ぎ、その対価が支払われる習慣は

サービス技術が向上されると、そして、この最強のサービス技術をジャパン

クリエイティとして世界の市場に拡大することができるのではないか。ドレッサーの方々が培った技術を伝授して活躍し、世界に羽ばたく日が訪れる」と期待したい。

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し、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。