

国内産業に新たな価値を与える「おもてなし工学」の提唱

01012123 鳥取大学 *伊藤弘道 ITO Kodo
 三菱重工業 山下茂司 YAMASHITA Shigeshi
 01702425 鳥取大学 山田茂 YAMADA Shigeru

1. はじめに

おもてなしはサービス業における日本独自の価値として活用されている。ここでは、おもてなしの考え方に沿ったサービスを提供する「おもてなし工学」の可能性について述べる。おもてなし工学の適用により、サービス業以外の非製造業および製造業のサービスに新たな価値を提供することが可能であり、それにより従来より労働生産性の低さが指摘されていた非製造業に改善をもたらす可能性がある。

2. おもてなしについて

「日本には色あせることのない価値がある」と新元号発表時に安倍首相は語った。日本の接客サービスの言葉であるおもてなしは、海外に対抗する日本の強みとしてクローズアップされている。

おもてなしによって、海外にビジネス展開をしようとする日本の企業がある。例えば石川県和倉温泉の加賀屋は、日本で温泉旅館を営業するだけでなく海外（台湾）の温泉地でも国内と同じ営業スタイルの「加賀屋」を開業した。国内の加賀屋では女将がお客に挨拶に回り、対話によりお客の要望を見抜いて、お客に合ったサービスを提供している。一方海外では、お客にアンケートを行い、その結果をサービスに反映する仕組みを整備した。海外の従業員は全員現地人であるが、日本型「おもてなし」に基づく教育によるサービスにより台湾温泉ランキングで1位を取るなど高い評価を受けている [1]。

このようにおもてなしは、非製造業のうち顧客と直接顔を合わせるサービス業に適用されてきた。では、サービス業以外におもてなしを適用することは可能だろうか。日本の産業を分類するならば、大きく製造業と非製造業に分割できる。非製造業とはサービス業、電力ガス業、運輸業、情報通信業、卸小売業、建設業、不動産業などである。これら全てにサービスを提供すべき顧客が存在するのであるからサービスは存在する。ただ、顧客

と直接顔を合わせるか合わせることがないかだけが違っているだけのことである。では、直接顔を合わせることが無いならばおもてなしは存在しないのだろうか。

3. 「おもてなし」から「おもてなし工学」へ

我々はどのような時におもてなしを感じるだろうか。おもてなしという概念を分析することは、おもてなしを適用するサービスを設計するうえで必要である。おもてなしを分析した結果、我々がおもてなしであると感じさせる要因の上位には以下のようなものがあることが判った [2]。

- 1) ニーズの先読み・提案：相手のニーズに対応するだけでなく、ニーズを先読みして相手に提案すること。
- 2) 準備：事前に準備をしておくこと。
- 3) 立場：相手の立場に立って考えること。
- 4) タイミング：サービスを提供するタイミングを考えること。
- 5) 目的：相手の目的を把握し、それに沿って行うこと。

これらを見て判ることは、おもてなしを感じることは直接顔を合わせているときだけに限るものではないということである。直接顔を合わせれば相手のニーズを表情から読み取ることができるが、顧客のニーズを読み取ることは直接会わなくても可能であるし、提供するサービスには接客時以外のものもある。そうであれば、サービス業以外の非製造業および製造業などにおいてもおもてなしの考え方に沿ったサービスの提供は可能である。

今、そのようなサービスを提供するための科学的的手法をおもてなし工学と呼び、以下のように定義することにする。

おもてなし工学とは、日本固有の良き文化である「おもてなし」の精神を科学的に適用することにより、顧客満足度を高め、コストを低減する工学的手法を

整備して、サービス業に限らず広く産業の付加価値を増大することを目指す設計技術である。

また、おもてなし工学が活用するさまざまな技術エリアを図1に示す。

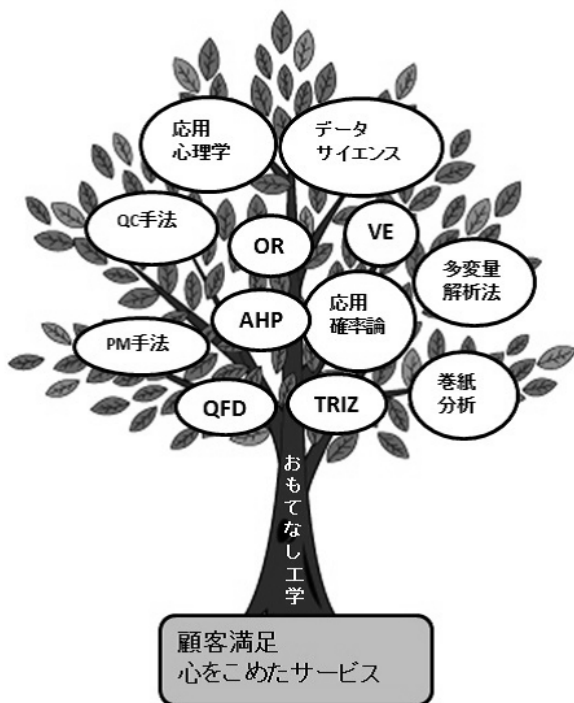


図 1: おもてなし工学の分析技術ツリー。

4. 「おもてなし工学」の産業への影響

すでにおもてなしの科学的理解に基づく実務への応用は始まっている [3]。例えば東京大学と ANA は新人客室乗務員の接遇力向上を支援する訓練教材開発におもてなしを適用した [4]。これはサービス業の事例であり、サービス業以外についてはまだ事例の報告はない。

近年、日本の非製造業の労働生産性の低さが指摘されている。米国の労働生産性の 50.7% であり、OECD 加盟 36 か国中でも 20 位と OECD 平均から見ても低い値である [5, 6]。例えば非製造業のひとつである建設業は、付加価値が低く総労働時間も少ないという労働生産性水準中で「消極的」業種にあたる [5]。おもてなし工学により建設業を含め非製造業に新しい付加価値を創造することができれば、労働生産性を改善できる可能性がある。あるいは、他国の評価基準とは別な尺度により新たな比較ができる可能性がある。

おもてなし工学の適用効果の評価の仕方として、大きく減点法と加点法の 2 つの方法がある。他国と比較して悪い点を積み上げてゆく減点法では、改善点の多さの前に国内の産業は萎縮してしまうだろう。日本ならではの価値に着目し、他国に無い新たな価値を積み上げてゆく加点法的な戦略ならば、国内の産業がもともと持っている特性を伸ばす方向であるからモチベーションを高めることができる。今国内の産業にやる気を引き出すためには、減点法ではなく加点法的戦略が必要である。

5. おわりに

ここでは紙面の制限からおもてなし工学の具体例を記述することはできず、今の日本の産業に新たな価値を与えるおもてなし工学の可能性と必要性について述べるに留めた。今後おもてなし工学を展開してゆくために、適用事例を増やして、適用技術を開発する大学と現実のモノづくりの場でその有効性を確認する産業界との連携を密にして、その方向を模索しているところである。

参考文献

- [1] 國安陽子, サービスカイゼン事例編 日本オペレーションズ・リサーチ学会「サービス・イノベーションへの数理的アプローチ部会」での事例紹介, 筑波経済月報 2014年8月号.
- [2] 長尾有記, 梅室博行, 「おもてなしを構成する要因の体系化と評価ツールの開発」, 日本経営工学会論文誌, Vol.63, No.3, pp126-137, 2012.
- [3] 小林潔司, 原良憲, 山内裕編, 「日本型クリエイティブ・サービスの時代～「おもてなし」への科学的接近～」, 日本評論社, 2014.
- [4] 立岡宏治, 福島稜, ホーバック, 原辰徳, 太田順, 津坂有紀, 有満也人, 「旅客心理に寄り添う客室乗務員の気づきのスキル習得を促進する学習教材」, サービス学会第6回国内大会, 2018.
- [5] 滝澤美帆, 「産業別労働生産性の国際比較: 水準とダイナミクス」, RIETI Policy Discussion Paper Series 18-P-007, 独立行政法人経済産業研究所, 2018.
- [6] 株式会社日本政策投資銀行, 「日本の非製造業の生産性低迷に関する一考察」, 地域企画部レポート, 2015.