

◎ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。バックナンバーは www.raptokyo.co.jp から

「小さな心配り」

我が家では、お米を通販で購入しています。先日、注文をしたらその日のうちに発送された様子。そして、10kgのうち、5kgが真空パックで納品されました。6月以降は湿気の影響で、虫が発生する可能性があるため、5kgは真空パックにして送っているという手紙がはいつていました。追記で、通常の梱包を希望でしたら次回から普通梱包で送りますと。思わず、「さすが…」とつぶやき、キツカケはネットだけど、向こう側には「人」の心配りがあるな、と感じた一件でした。

便利な世の中になり、家に居ながらネットで欲しいものを注文、次の日には到着。便利で必要なものをすぐに手に入れられるすばらしいサービスが当たり前となりました。いままで、人が介していたサービスの多くがシステム化されたことにより、企業側も効率よく業務をこなすことができるようになり、顧客にとってもスピーディーで確実にモノやサービスを受けることができるようになりました。

このようなサービスが普及し、人を介したサービスがもつ価値は何だろうか？ふと、考えてみました。便利で細かい対応を行うショップや企業ばかりになれば、人の応対などいらぬのでは？と思うこともあります。たとえば、実際に買い物にいらぬも商店の対面販売からスーパーへ、レジくらいは人を介すのかと思うとセルフレジなるものが出現して決済も自分できる。何の問題もなく、買い物も自分のペースですべて済ませられます。アマゾンの「これを買った人はこれも買っています」という、おススメ機能は「提案」に近いサービスで、昔は人が行っていたようですが、今はシステムが行っています。最近は何（人工知能）の活用が進み、多くのことに人が関わらなくなっています。

では、機械やコンピュータにはできず、人にしかできないことは何なのでしょか？

お客様と会い、お客様はどんな人なのか、どんな考えをもっているのか、何に不安を感じているのか、何を望んでいるのか？などを理解し、その人にあつた個々の対応ができる、それが人にしかできないことだと思います。

以前、あるホームページで見ましたが、コンピュータの性能を3倍にしても3倍にしかならない、しかし、人は3人に寄れば文殊の知恵、10にも100にもなる可能性があります。お客様に関心を持ち、どのようなサービスが適しているのか、どのタイミングで提供するかを考える、知識を知恵に変えるところに人が介す価値があると思います。

冒頭でお話しした、「真空パック」の件は、湿気が米に与える影響を心配し、我が家が依頼するペースを考慮すると、半量は品質が落ちてしまふのでは？と考えられたのだと思います。この後は、機械の仕事。購入するペース、真空パックにするか否かをプログラムに組み込めば、人がうっかり忘れていても大丈夫。人のきめ細かい心配りとシステムがうまく作用すれば、一層、よいサービスを提供できる可能性が広がります。

ご案内

ホームページ、会社案内、名刺、ノボリ、
クリヤファイル etc...
貴社だけのオリジナルデザインで
制作します。お気軽にお問合せください。
Tel:042-349-3535



■ラップニュース読者の皆様へ。
ラップニュース バックナンバーはホームページからご覧いただけます。

<http://www.raptokyo.co.jp/>

※アンケートがありますのでよろしかったら
ご意見をお聞かせください。