

特集にあたって†

杉原健治*／立林和夫**

1. はじめに

東京都の2020年オリンピック招致活動プレゼンの中で、滝川クリステルさんの「おもてなし」が日本国内で大きな話題となった。「おもてなし」とは顧客のことを第1に考えて、先を読んで「気配り」「目配り」「心配り」することで顧客の大きな満足を得ることである。ここで、「おもてなし」は仕えるサービス、施すホスピタリティとは異なり、日本ならではの(海外にはない)歓待の概念である点もプレゼンの訴求ポイントであった。「おもてなし」が2020年オリンピック招致の重要な成功要因であったことに異論はないであろう。

日本ならではの「おもてなし」は単に日本への来訪者に対する歓待にとどまらず、日本の製品やサービスにまで通じるものがあると世界で認知されている。例えば、インターネットには、日本の製品・サービスについて「ここまでやるのか」という記事が溢れている。また、円安とデューティフリーの範囲拡大もあって、春節による中国・韓国・台湾からの旅行者が、「爆買い」するシーンがテレビのニュースで何度も流れたことも印象に新しい。彼らが「爆買い」したものは電気炊飯器、温洗トイレ、乳児用オムツ、薬品、スナック菓子まで、ありとあらゆる日本製品に及んでいる。こうした現象は、日本人がふだん気付かない「おもてなし品質・サービス」が日本の製品・サービスに組み込まれているからであろう。

†平成27年3月15日 受付

*パナソニック(株)

連絡先：〒224-852 神奈川県横浜市都筑区池辺町4261(勤務先)

**元・富士ゼロックス(株)

連絡先：〒243-0015 神奈川県厚木市中町3-2-18-907(自宅)

「おもてなし品質・サービス」とは何か、日本の製品・サービスにはなぜ「おもてなし品質・サービス」があるのかを科学することは、日本製品・サービスの価値、さらには国際競争力を維持するうえで重要なことと思われる。

また、「おもてなし」のキーポイントである「気配り」「目配り」「心配り」は、商品・サービスの不良・事故・不満の未然防止につながる側面もあり、品質保証の必須事項であると思われる。

そこで、今月の学会誌「品質」では特集を組み、「おもてなしの品質・サービス」を分析し、今後の日本製品・サービスの品質創造に繋げることを考えた。

2. 本特集の構成

特集記事は「おもてなし品質・サービス」とは何か、どうすれば「おもてなし品質・サービス」が高まるのかを議論する論文を2編、「おもてなし品質・サービス」の実践例を2編、在日外国人から見た「おもてなし品質・サービス」(座談会)1編で構成することとした。これらに関して以下に概説する。

(1)「おもてなしへの科学的接近」京都大・小林潔司氏

小林潔司氏は、『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)を2014年11月に上梓された。小林氏は「おもてなし」とは何かを科学的に分析され、「おもてなし」のタイプを「ユーザ心理・意図」と「提供サービス」の二元マトリクスで整理されている。そして、「おもてなし」をキーワードとして、「価値の源泉がサービス・人という無形資産に変容する社会における価値創造の設計指針」を提示されている。

(2)「感情品質としての「おもてなし」」東工大・梅室博行氏

梅室博行氏は、「アフェクティブ・クオリティー

感情経験を提供する商品・サービス」(JSQC 選書)を2009年4月上梓された。JSQC 選書なので当学会員には購読された方も多であろう。梅室氏には「その製品を手を取ったときの感動、その車を運転するときの興奮—あなたの製品・サービスはどんな感情経験をくれますか」をキーワードに、顧客の感情経験を高める製品・サービスとは何か、それを生み出すプロセスはどんなものかを分析していただいた。

(3)「家庭電化製品のおもてなし品質」パナソニック・杉原健治氏

かつて日本製品の代名詞であった家電品は、現在、韓国・中国メーカーに押されて苦しんでおり、白物家電の海外販売量では追い越されるに至っている。その打開策として、従来路線の高機能化・高品質化に加えて、現地文化や生活習慣に細かくマッチする製品を提供する動きを行っている。「品質」誌編集委員でもある杉原氏には、家電業界での「おもてなし品質」の創造過程や製品事故未然防止の為の製品安全リスクアセッサー安全教育の実例紹介をお願いした。

(4)「医療におけるおもてなし品質・おもてなしサービス」東京大・水流聡子氏

「おもてなし」は接客で使用されてきた概念であり、品質管理関係では旅館や料亭などの実践例が過去にも何度か報告されてきた。患者を顧客とする医療行為・病院業務も接客業といえるが、患者をもてなすという観点で医療行為や病院業務を議論したものは過去あまり多くなかった。そこで、医療関係者との共同研究が

多い水流氏に、医療における「おもてなし」を実例を交えて論じていただいた。

(5)「外国人から見たおもてなし品質の製品・サービス」

本特集のひとつの試みとして、4名の在日外国人(大学関係者)に集まっていただき、「おもてなし品質・おもてなしサービス」に関して座談会形式で語っていただいた。4名の在日外国人とは上智大のフランク・ビョーン氏、電通大の金路(ジン・ルー)氏、早稲田大の翁嘉華(ウエン・チャファ)氏、青山学院大の臧巍(ザン・ウェイ)氏である。いずれも日本語が堪能で、日本の製品・サービスに精通し、日本的品質管理にも造詣の深い方々である。これに「品質」誌編集委員長の立林和夫、編集委員で本特集企画者の杉原健治の日本人2名が加わり、次の3点を中心に議論した。

- ① 4名の在日外国人の感じた「おもてなし品質」の日本製品・サービスの例
- ② 日本製品の高品质や、「おもてなし」といえるほど細かい気配りをしている理由
- ③ 日本製品・サービスの課題、今後の日本製品・サービスへの期待

4氏の座談会への参加によりたいへん有意義な議論ができ、また本特集に彩りを添えることもできた。

本特集の執筆者および座談会への参加者に対して、この場を借りてお礼を申し上げたい。