

第2回異業種交流セミナーを聴講して

■日時：2000年7月15日(土) 午後3時～5時30分
■会場：大阪化繊会館 1F会議室
■主催：TDAセミナー委員会

■テーマ：「インタラクティブ・マーケティング」－双方向のコミュニケーションが大切！
■パネラー：宅間 正義 (株)ホテルプラザ神戸 支配人
澤 昌徳 (株)富士通システムソリューションズ 産業システム本部 コンピューターで分析・提案の指導
今林 繁 (株)オンワード樺山 総務部人事課 課長
浅野 磁 創作料理「菜々人」オーナー、アウトドアクッキング研究家
■ナビゲーター：岡本 正大 (有)スタッフ社長、ファッションマーケッター、TDA正会員



前回の異業種交流セミナーが好評で、セミナー委員会、橋 喬子理事の企画により2回目が開催される事になり喜びも大きく、今回はどのようなお話が聞けるのだろうと心待ちにしていました。参加者も40名を上回りました。

テーマ、「インタラクティブ・マーケティング」について、岡本氏の進行で始まりました。各氏のコメントを要約して見ますと、宅間氏…ホテルプラザ大阪倒産の原因とホテルプラザ神戸が採用している、これからのホテルとは。

今林氏…人事部の求人採用条件の変化、売れる商品と販売力向上のためのプロセス。

浅野氏…定年退職後に目標をたて、生涯現役で始めたアウトドア・クッキング「菜々人」の開店までの心境と軌道に乗った商売の話。

澤 氏…パソコンを起動してシステム作成する指導だけでなくお客のニーズを把握し指導することをモットーに。

「インタラクティブ」とは、提案した事柄に対して、すぐに反応し互いに影響しあうことで、その双方のコミュニケーションが良ければ素晴らしい結果が生まれることでしょう。

宅間氏は、「HOTELの経営はHOSPITALである」と、今まではアピールしなくても良かったが、これからは、あのホテルでなければ…と、そのためには顧客のデータを作成し、次回には同じお部屋でマイ・ルーム気分を味わって頂く、そして、お客様に心地よく過ごしていただけるよう接客しながらアドバイスを受け、思いやりの改善に努力している。ゴスペル教室や土・日のみの「ゴスペル拳式」(映画「天使にラブソング」で有名なゴスペルの「浜辺の歌」で)と、70年代の心情を思い起こされる企画がお客様のニーズから次々と生まれました。

今林氏は、今、市場はSPAの侵入で売り場情報が取れにくく、なぜ、その商品が売れたのかを見極める販売組織を作るため、売り場の店長の条件として基礎能力の高い人を多く採用する方向に、そして、短期間喫茶店で働き接客マナーを養い、配属部署に…。売れる商品は消費者の納得のいく品物であり、企画と売り場の店員の仲立ちをする店長として無駄のない連絡事項、そして、精神的な接客、「もてなしの勉強」として喫茶店での体験を採用されています。ま

た、内勤のブランドリーダー(営業部の)が統括して、より強固にする方向に進めていると。

浅野氏は、アウト・ドア・ライフを目標に、フライパンひとつでその土地で取れたものをいかに美味しく作れるか、35坪、50席、従業員は夫婦と他8名で運営。生き生きしている生き方が店員に伝わり、そして、お客に伝わる。「人を感じ、人と人のコミュニケーションを円滑に、そして好きな料理を作ってゆとりある生活ができれば最高」と、料理を別の物に変えると私も賛成ノと手を挙げたくまりました。手を掛けない簡単なアイデアで、軌道に乗られるまでは大変な努力をされたことと思います。小さな集団でパーソナルサービスをモットーとか、素敵でアットホームなお店でした。

澤氏は、インターネット・ソリューション・プロバイダーの仕事ですが、「ソリューション」とは問題を解決するという意味で、IT上のシステムの解決と考えず、お客さまがどんな悩みを持っているかを引き出し親身になって問題を解決する方法を提供する仕事。例えばテキストスタイルであれば「テキストスタイル・ソリューション・プロバイダー」に。また、インターネット通信になっても「紙は、無くない」とかいろいろ横文字のお話が多く、途中で一寸、頭が痛くなりましたが若さと熱血と言って良いのか?…で、部屋の空気を飲み込むほどの迫力がありました。

上記、4氏のキーワードは、順に、一思いやり・もてなし・パーソナルサービス・お客の身になって一になり、全部に「…の心くばり」を付けても違和感のない「共通点」がありました。欧米文化が入り、近代的になり、核家族に成ったからこそ昔あった人情回帰に向かおうとしているのでしょうか。岡本氏の流暢な「つなぎのお話」で、4氏の方も同調され笑いの多いなごやかな素晴らしいセミナーになりました。

レポートを書きながら感じた事は、この交流セミナーは異業種の方々の仕事場の様子がわかり、又、直接お話ができ、そして、レポートに表現出来ない事が多くあります。多くの方が参加して、この体験をテキストスタイル関係にプラスされれば今までと違った発想がひらめく可能性があると思いました。

来年21世紀、出口を見つける目標を探しませんか!!

(レポート 宮武 京子)