『一心一体』

インターネットは、
心と心の隙間を補うツール。

息を吸う人。
息を吐く人。

呼吸の中にネットあり。

PIPED BITS

「糸巻き」 フレデリック・レイトン

『おもてなし元年』

12月中旬のニューヨーク。クリスマスシーズンのマンハッタンは賑わっていた。5番街の百貨店、サックス・フィフス・アベニューはプロジェクションマッピングで彩られ、ロックフェラーセンターのクリスマスツリーに向かう道は、歩けないほどの人で埋め尽くされていた。

パークアベニューの宿までは1キロメートルほどの道のり。寒いのでタクシーで帰ろうと思ったが、道端は手を上げてタクシーを待つ人で溢れかえっている。とても拾えそうな雰囲気ではなかったので、歩いて帰ることにした。

翌日、訪問先のIT企業の経営者との長い打ち合わせのあと、皆で会食に向かうことになった。オフィスがある6番街36丁目からセントラルパーク脇のイタリアンレストランまで2キロメートルほど。タクシーで移動したい距離だが、例によって拾えそうにない。道端で困り果てていたところ、同行していた人がスマートフォンを使って車を探し始めた。15分ほど待つと3列シートのSUVが現れ、6人全員を乗せてレストランまで運んでくれた。とても気さくな運転手だった。運賃は35ドル。2キロメートルの値段としては高い気がするが、イエローキャブが拾えなかったことを考えると割高感はない。

彼が使っていたのはUber（ウーバー）という配車アプリだ。かなり有名になっているので、ご存知の方も多いと思う。いわゆる白タクと顧客をインターネットでつなぐ仕組みだ。同様のサービスとして、他にLyft（リフト）やSideCar（サイドカー）がある。都市によるが米国ではかなり日常的に使われるようになっている。

白タクに感じる不安を解消するために、乗客はアプリを使ってドライバーを評価することができる。ドライバーの評判は配車のときに確認できるので、対応を悪くしていると、お客さんがつかなくなるというわけだ。

白タク禁止の日本では、タクシー会社が提供する配車アプリが人気だ。このアプリにも評価機能が付いていて、乗客が簡単にドライバーを評価できる。以前からタクシー業界では顧客満足評価に力をいれてきたが、アプリで手軽に評価できるので、収集できる評価情報は増えるだろう。

東京「おもてなし」オリンピックまで5年あまり。サービスの現場の質を高めるために、ソーシャルネットワークは自浄作用を促す仕組みとして、これまで以上に活用されていくと思う。

ニューヨークで面談したIT経営者の言葉を思い出す。「お客様には一言も悪口を言わせない、それが自社の文化だ」。世界中で顧客対応の質の向上を競い合う時代。2015年は、ソーシャルネットワークを活用した「おもてなし元年」となるかもしれない。

佐谷宣昭 Nobuaki Satani

1972年生まれ。九州大学工学部建築学科卒業。2000年九州大学大学院人間環境学研究科博士課程修了、博士（人間環境学）。翌月起業。㈱パイプドビッツ社長CEO。明日の豊かな情報生活に貢献したいとの想いから、「情報資産の銀行」の必要性を説く。官公庁や都市銀行、小売業など10,096の事業者に情報資産プラットフォーム「スパイラル(R)」を提供中。

株式会社パイプドビッツ
東京都港区赤坂2丁目9番11号
03-5575-6601（代表） http://www.pi-pe.co.jp/