

『技術が進歩してもなくなる仕事』

先日ホリエモンこと堀江貴文さんとメディアアーティスト兼筑波大学の准教授をされている落合陽一さんが『10年後の仕事図鑑』という本を出版されました。内容はよく話にでる。将来の日本における仕事事情はどうなっているのか？というお話です。

特に、AI技術が今より発達したら人が仕事を奪われるのでは？今せつせと年金払っても僕たちが定年を迎えるころには幾らももらえないのでは？などのお金の不安に関して書かれている本でした。

この本の中には飲食業についても触れられていたので、お二人の意見も参考に将来の飲食業について考えてみたいと思います。

お二人の意見によると将来の飲食店は人がいなくなる店と、人が価値になる店で二極化することでした。以下は本の一文です。

「スケールメリットを考えても大衆向けの安価な飲食店は代替え可能なところからロボットが仕事を奪っていく。マクドナルドは、機会かを進めて利益を上げた飲食店の典型例。おそらく、真っ先にAIが導入される飲食店になるのではないだろうか。一方で、スナックのように「ママに会いたいから」といった属人的な理由でお客さんが来る店はつぶれない。AIが絶対に仕事を奪えない典型例である。」というのが理由です。※当然ここに出てくるスナックも常連さんびいきが続き新規客を常連化できないようでは結果潰れることになる。

まさにここで書かれている『属人的』などという言葉のところに僕たちの会社が目指す目標と居酒屋業のやりがいがあるのではないかと考えています。飲食業は他のどの職業とも違い、一つの空間の中で生産者から送られて来たものを商品化し、それを消費者が買って来て消費するところまで立ち会えるという極まれな仕事です。例えば洋服屋さんなんかで言えば、商品の思いを語り、購入してくれるところまでは見れても、実際にその洋服を着て嬉しそうに出かけたりしている所を見ることはできません。

更に言えば、お客様が来店してから帰られるまでの2時間近くの間。無限ともいえるほどのあれやこれやのサービスをすることができます。ちょっとした提供トークによって商品自体を更に美味しく感じられるようにすること。一緒に働くメンバーを巻き込んでトークを盛り上げる事。お客様の悩みを聞くこと。言われる前にお皿を下げたり、オーダーを聞いてみたりすること。お誕生日でお祝いしているお客様にちょっとしたサービス

をすること。 再来店のお客様に「また来てくれたんですね！ ありがとうございます。」と笑顔で感謝を伝えられること。。。 無限です。

その無限のサービスをやればやるほど、比例してお客様の『笑顔』『ありがとう』『また来るね！』が増えていきます。 人は幸福を求める生き物であり、幸福の条件を語るうえでは人からの承認欲求というものが欠かせません。 つまり、『笑顔』『ありがとう』『また来るね』の思いが強くこめられていればいるほど、それは承認してくれた証であり、幸せだと感じる瞬間だということです。

そして、こういった素敵な言葉や感謝であふれる『場』はどんな未来であれA I に代替えされ無くなるはずがないのです。

僕たちがやっているのは、どちらかと言えば低単価の大衆居酒屋ですが、サービスにおいてはファストフードのお店よりもたっぷりお客様と接する時間があり、やっていいサービスにも上限なんかありません。 もし今後A I が進化して単純作業を代わりにやってくれるなら、お客様にサービスできる時間が増える、ということでは無いと僕は思います。

1981年、アメリカの未来学者トラフーは著書の中でこう予言しています。
「21世紀になり、技術的にも会社や学校に行かなくても用が足りるようになる。それでも人は会社に行くし、学校へ行く。なぜなら、**人は人に会いたいからだ**」と。

Cocorodining は人のためになるつよくやさしい会社造りを目指しています。それはつまり上に書いたような心の触れ合いが生まれる場を、数多く作ることもあります。

10年経っても100年経っても行くとちょっと心があたたかくなる気軽に入れる場所。そんなお店を目指したいですね。