



神奈中情報通信



(株)神奈中情報システム TEL:0463-22-8804 FAX:0463-22-8815

■■この「神奈中情報通信」は、私たちと何かのご縁があったかたにのみ、差し上げている通信誌です。■■

◆第一印象が大切なのは、おむすびだけでなく…◆

こんにちは！お世話になっております。神奈中情報システムの米山です。今回は私が担当です。よろしくお願いいたします。

さて、年明けの元旦、私はTBS系バラエティ番組「ジョブチューン」を見ていたのですが、いろいろと思うことがありました。放送されたのは「セブン・ファミマ・ローソンの人気商品を一流料理人がジャッジ！」というもので、有名シェフがコンビニの商品をジャッジする定番企画でした。

そこで物議を醸す(のちに炎上してしまう)場面がありました。ファミリーマートさんの「和風ツナマヨネーズおむすび」のときです。シェフたちが商品を食べ、合格・不合格を判定するのですが、小林さんというシェフが、そのおむすびを口に入れずにジャッジしようとされたのです。自宅で見っていた私も、その雰囲気から、もしかしたら、このまま食べずにジャッジしてしまうのかな？と心配したのですが、本当に見た目を確かめただけで、おむすびをお皿に戻してしまいました。

司会の方が「小林さん、何かありましたでしょうか」と聞くと「いや、もう僕いいです」と返答。司会の方が一口だけでも食べてほしいと呼びかけると、「そこが僕の中で問題になっていて。食べたいなって気にさせない。美味しい、美味しくないはまず、食べてみての話じゃないですか。でも、このおむすびは、僕に食べてみたいって気にさせない」と厳しい表情で話されました。

開発担当者が涙ながらに食べてほしいと懇願し、ようやく一口試食されたのですが、判定は「不合格」で本当に衝撃的なシーンでした。



判定を出したシェフがそこからコメントをするのですが、私は小林さんのコメントを聞いて、厳しいながらも礼儀をお持ちの方なんだなあと認識しました。涙ぐむ担当者に「ごめんなさいね」と断りを入れつつ「ビジュアルって大事じゃないで (2枚目へ→)



(続き→) すか。美味しい、美味しくないはその後ですよ。食べてみたいという気にならない、このビジュアルが、僕の中ではどうしても許せない」と判定の理由を説明され、その上で、こうしたらいんじゃないですかと具体的なアドバイスを送られていました。さらに、小林さんはファミリーマートさんの4、5品目には「合格」を出しており、厳しいだけの方ではないことがよく伝わってきました。

ところが、この場面がネットで炎上。食べずに判断した場面だけが切り取られ、番組も見えていない、ただ誰かを叩きたい人たちによって、小林さんの営むイタリア料理店のサイトに嫌がらせまで発生。サイトを閉じることになってしまったそうです。

私はネット社会の怖さを感じたのと同時に、小林さんが言った「ビジュアルって大事じゃないですか？」というコメントには、とても共感しました。

ここで言うビジュアルというのは、第一印象のことだと思います。私が20年以上前に読んだ本『真実の瞬間』の中に、こんな事が書いてありました。顧客が店舗である商品を購入するかどうかを決断する時間は、3～7秒。その瞬間に顧客はパッケージや価格など様々な情報を総合して、購入するかどうかを判断すると。

この第一印象の大切さは、商品という“物”だけでなく、サービスを提供する“人”にも言えると思っています。私自身、部下にも口酸っぱく言っていますが、スーツのパンツのシワや、ワイシャツの襟のだらしなさなど、それはマイナスでしかありません。中身はもちろん大切ですが、まずはビジュアル、第一印象というところが大事だと、小林シェフのコメントから改めてそう思いました。

◆発行者コラム◆

気がつけば、この通信も100号を突破しておりました！長きに渡りご愛読いただき、誠にありがとうございます。毎回ネタを絞り出すのが大変ですが、このまま可能な限り、継続して参ります。引き続き、どうぞよろしく願い申し上げます。米山

■この通信がご不要の方は1枚目をそのままFAXしてくださいませようよろしくお願いいたします■

【発行元】

バス事業者、旅客・貨物輸送事業者が求めるシステムの構築から運用までをサポート！

株式会社神奈中情報システム

〒254-0034 神奈川県平塚市宝町3番1号

平塚 MNビル11階

TEL:0463-22-8804 FAX:0463-22-8815

発行責任者:神奈中情報システム

株式会社
神奈中情報システム



大森



米山