

観光立国となる近道

文 木村安兵衛

text by Yasube Kimura

先

日ショッピングな現場に出くわしました。

とある商業施設にアイスクリームを買いに行ったことでした。駐車場で停車位置へ誘導されていると、私の場所が外国人家族がビルを背景に写真撮られていました。

海外からの旅行が解禁されたので早速いらしてくださいましたので少し嬉しくなりました。そこに誘導の人がやってきて、外国人家族を追い払ってしまったのでした。私の後ろから新しい車が入庫してくることを恐れたのでしょうか？

しかし、誘導用の赤く長いライト（インジンというのでしょうか）を振り回す様子はまるでハトや野良犬を追い払うかのようでありました。外国人家族は日本語が理解できないようので、写真を撮ってはいけないのか？と質問しているようでした。誘導のおじさんはシッシと追い払うのみであります。私が間に入って、後続車がないこ

と、写真を撮り終わってから入庫するから心配しないで写真を撮っていいことを伝えると、やっとげげんな顔をしていた外国人家族に笑顔が戻りました。

これだけのことです。しかし、日本は観光立国を目指し、私たち商売人は店子としてお客様の来店をいかにして増やせるかに腐心しているのであります。その入り口で外国人を追い払うような行為が行われてしまうのであれば、私たちの願いはかなうわけがありません。

メゾンカイザーはおいしいパンを適正価格で販売することを目的にしておりません。パンを作る人はパンを作ることによって、接客サービスの人はお客様とコミュニケーションを取ることによって、お客様にパンをお買い求めいただき、ご自身で実際にパンのある素敵な生活に参加することへの喜びを共有する場所をメゾンカイザーと定義をしております。

メゾンカイザーはパンの製造販売店ではなく、パンをフックにしたホスピ

タリティー店舗であると考えています。お客様の一生の良き思い出となるその場面を共有できることに喜びを感じて参加する。店舗や商業施設のみならず、国民の一人一人が意識するホスピタリティー国家になることが観光立国となる近道になるのではないのでしょうか。

自戒の念も込めて書きました。素敵な店舗、国家になるように頑張りますよ！

Profile

1969年生まれ。慶應義塾大学法学部卒業後、千代田生命保険相互会社に入社。その後アメリカで唯一のFDA（米国食品医薬品局）研究機関である米国立製パン研究所へ留学、ベーキングサイエンスを研究する。ニューヨーク、フランスにて修業を積んだ後、その腕前と経営センスを見込まれ、エリック・カイザーの在日パートナーとして、2000年に株式会社ブルーランジェリーエリックカイザージャパンを設立。2001年メゾンカイザー1号店として東京・高輪に店舗をオープンし、2020年現在41店舗を数える。

