

私の一文字「笑」

副代表幹事
秋田 正紀

松屋
取締役社長執行役員



「お客さまの笑顔」こそサービス業の原点

会員の方が思いを込めて選んだ一字に、書家の岡西佑奈さんが命を吹き込む「私の一文字」。今回は、松屋社長の秋田正紀副代表幹事にご登場いただきました。

秋田 10年ほど前、それまでホテルで開催していました上顧客の方々をお招きしての逸品会(松美会)を、銀座店に会場を変更してエンターテインメント性を向上させた時のこと。ある販売員さんが発した「お客さまが楽しそうにお買い物をしてる様子を見て、あらためて『販売するって楽しい!』と思いました」との一言が忘れられません。われわれサービス業の原点は「お客さまの笑顔」。モノを売る前に、まずお客さまに笑顔になっていただくことを常に肝に銘じています。そういう気持ちを込めて「私の一文字」を選びました。

岡西 なるほど。楽しく販売をしていただくと、その気持ちがお客さまの笑顔を生み、お客さまの笑顔がさらに販売する方の励みになる。まさに相乗効果というわけですね。

そこで「笑」の成り立ちについてですが、上の部分は両手を掲げている姿、下は人を表します。漢字には神様との交流を意味するものが数多くあり、「笑」もその一つです。つまり、神様に喜んでもらうために踊っている。私は「天岩戸神話」の場面を思い浮かべながら書きましたが、今、秋田さんが話された、お客さまに喜んでもらうことにも通ずる気がします。

秋田 それにしてもすごく力強いですね。

岡西 はい。顔がほころんでいるようなイメージで書きました。細い線よりも力強い線で、優しく、かつ力強い感じを出しました。

秋田 何だか、右上の部分がハートに見えてきました。実は「笑」にはもう一つ思い出があります。私も妻も関西出身ですが、関西には子どもが数えて13歳になった時、お寺に参拝して多福・開運を祈る「十三参り」というお祝いがあります。自分が大切にしている漢字一文字を毛筆でしたため奉納するのですが、わが娘が京都・法輪寺で書いたのが「笑」。その時は「えっ?」と驚きましたが、後でなるほどと思いました。笑うことは全ての幸せに通ずるのです。

岡西 親子二代で「笑」が座右の銘ということですね。その点で普段から心掛けていることはありますか。

秋田 私は大学卒業後、32歳まで阪急電鉄に勤めましたが、全ての基本は現場から、ということで、電車運転士の国家資格まで取らせてもらいました。そして、松屋に転職してからもずっと現場(売り場)を大切にしています。

松屋は今年、創業150周年を迎えました。これを機にあらためて「デザインの松屋」をアピールし、お客さまに豊かな生活をご提供したい気持ちでいっぱいです。デザインというと「モノ」のイメージがありますが、松屋では「デザイン=気遣い」と定義しています。お客さまに喜んでいただき、笑顔になっていただくこと。それが「デザインの松屋」の神髄だと、皆に訴えています。また最近では、お買い物の際に日本のおもてなしを体験したいという海外からのお客さまも増えています。さまざまな言語や文化全てに対応することは困難ですが、その中で笑顔こそ、日本らしいおもてなし、そして万国共通の基本中の基本のサービスだと思います。

書家
岡西 佑奈

1985年3月生まれ。23歳で書家として活動を始め、国内外受賞歴多数。

