

今さら聞けない#65・・・シンプル・イズ・ベスト

1. 家電のエラー表示

右掲はドラム式自動洗濯乾燥機ですが、実は、我が家に初登場したのは11年半前でした。それまではタテ型の自動洗濯機と別売りの乾燥機のペアでした。‘13年の年末に洗濯機が故障した際、今度は私が購入する事になり、三男と一緒にヤマダ電機に行きました。乾燥機単体は受注生産で3カ月かかるということで、洗濯乾燥タイプを見て回りました。タテ型の物は12万円程度でしたが熱風式という事で、躊躇うと係の方がドラム式で温風のタイプを勧めてくれました。価格は倍以上もするので悩みましたが、最後は1回当たり20円程度と温風式でもランニング・コストが苦にならないという言葉で決めました。

年末でしたが、即納入されたので助かりました。実物が来て、亡き妻は喜びましたが、設置の際に使い方を聞いている筈にも関わらず、帰宅すると「どう使って良いか分からない」と打ち明けたのです。確かに、ボタンや表示ランプが多くあるのですが、私は、「メーカーは機械音痴の女性でも使えるようにしている筈で、多分、ボタン一つで出来る」と言っ



て、スタートボタンを押したら洗剂量が表示され、注入すると洗濯から乾燥までを実行できたのです。大変喜んで、毛布などもドンドン洗濯乾燥していました。実は翌月に急死して、その後は「全自動」と「予約」の2機能で大変助かっています。

毎回のメンテナンスの重要なポイントは乾燥エアーが十分に送風できるようにダスト・フィルターを手入れする事でした。仮に、フィルターが目詰まりして風量を確保できなくなったら「U04」のエラーが表示されます。その他、排水が出来なくなった時は「U11」などユーザーが対応できる場合は「U**」で表示、修理が必要な場合は「H**」と表示されます。大抵は「U**」ですが、一度、「H**」が出て修理を依頼しました。この時は、乾燥用のヒートポンプを交換しました。

2. 「〇〇デバイド」

家電の自動化は進んでおり、例えば、炊飯器もタイマーセットで炊き上がり時間をコントロールできますし、調理なべなども料理名を選択すれば自動調理してくれます。また、前項の洗濯乾燥機もダスト・フィルターがなくなり、洗剤や柔軟剤を自動投入するようになり省力化が進んでいます。掃除機もルンバのような自走式の物やゴミを自動的に排出する物が出来ているように非常に便利な物が出ています。

しかし、新しい物を誰でもすぐに受け入れられるかと言えば、意外にも今までと違うことに戸惑うケースが多いのです。例えば、私は‘95年から携帯電話を使用していますが、その後の発展でメールや写真機能が追加されて写真をパソコンに送信する方式で長年使ってきました。しかし、スマホになると写真などはPCに送信しなくてもスマホでアプリ操作が出来るのですが、私自身はスマホのキー操作は不便なので今もPCでアプリ操作したいです。それで、Facebook などのアプリで友達がリアルに反応しているのにも関わらず、即対応できない状況となります。例えば、「大阪・関西万博」でも会場で多くの方が当日予約の操作をされていましたが、私は、シンプルに電話機能しか使わない状況でした。同じ世代では、スマホを使いこなす方が多くなっていますが、私同様に携帯電話状態の方も数多くいらっしゃいます。これは、「デジタル・デバイド」という言葉がありましたが「スマホ・デバイド」と名付けても良いほどです。

つまり、保守化という課題が起こっています。新しい事柄に対して、今までとの違いで躓き、従来方法で済ます傾向です。新しい方が便利で生産性が向上するケースが多いのですが、「慣れ」からの脱出が出来ない状況なのです。洗濯機でも2層式を今でも愛用している高齢女性がいらっしゃいます。手間がかかるのですが、それを使い続けていらっしゃるのです。

3. 「神は細部に宿る」

右掲は5月25日に万博のオーストリア館で購入したキーホルダーです。事務所の玄関ドアに飾っていますが、男性は気づかないですが、女性は目ざとく「かわいい！」と声を出してくれます。最近、女子高校生がカバンに多くのキーホルダーをぶら下げており、友人間で「かわいい！」と言い合っていますが、この傾向は高齢者でも顕著にあります。つまり、性の差という事になりますが、「あるな」と認識する能力、「かわいい」と受容する能力の差が気になります。



また、料理の話でも「〇〇の店」は男女共通ですが、店の評価の仕方はかなりの開きがあります。男性の場合、利便性や価格と味のコスパになりやすいですが、女性は「〇〇がおいしい」や「あの店員はやさしい」などと感覚的な発言になっています。つまり、調理人の大多数は男性なので、人気を得るには女性を意識する必要があり、「技」も重要ですが「見た目」などにも配慮する必要があります。料理がメインですが、提供するの接客というサービスです。「おまかせ」というコースでも、好みを訊いて「貴女、特別」を加えるのです。

さらに、「神は細部に宿る」と言いますが、「ちょっとした工夫」がお客様の心を掴むのです。例えば、料理の場合でも箸置きに工夫を凝らすと、意外に、女性の高感度が高まるのです。たかが箸置きですが、全部同じではなく、個別にすれば、箸置きだけでも話題になりグレード感も向上するのです。「箸置き」も立派な「細部」なのです。「箸置き」がお客様の心をつかむ「神」になり得るのです。これとはレベルが違いますが、弊社で土日に開催する茶話会のお茶菓子でも、模様やメッセージが色々があると女性は目敏く反応しています。男性はシンプルに菓자에過ぎないですが、女性は、それをネタに会話が弾みます。これも「細部」です。

4. 必要は発明の母

このように、「神は細部に宿る」と言っても複雑な仕上げだと身近に感じられないですが、お菓子の模様などはシンプルな物、つまり「ちょっとした配慮」が目につき感動を起こし「神」になるのです。「シンプル・イズ・ベスト」と言いますが、第1項で全自動洗濯乾燥機では亡き妻が当初戸惑いましたが、「ボタン1つ」に慣れると喜んで楽しそうに洗濯して全自動洗濯乾燥機が「神」の存在となったのです。

しかし、第2項で書いたように私はスマホの利用が限定的で、今でも電話と写メールの利用がメインになっています。つまり、携帯電話の域から出ないのですが、例えば、写真を撮ってもメールでパソコンに送信してアプリで利用しています。LINEも同様で、殆どはパソコンで対応しています。スマホでは着信音がならないように設定してあり、パソコンで送った内容を時間経過した時に確認する際にスマホで行なう位の利用です。なぜなら、殆どパソコンで処理できるからで、画面も大きくキーボードやマウス操作に慣れているからです。

5月25日(日)に万博に行きましたが、会場では現金の使用がダメだったのでスマホ・アプリのチャンスでしたが、ICOCAで済ましたので機会を失いました。その結果、万博会場で予約を取ることが出来なかったが、お陰様で運よくオーストリア館の待ち時間30分のチャンスがあり、右掲の世界に16台しか存在しない超レアもののベーゼンドルファーのピアノ自動演奏を聴くことが出来“音楽の都ウィーン”を体感する事が出来ました。



しかし、今後は、例えば、カラオケやレストランの予約もスマホ時代になっており、社長交代後は自由時間が増えるので「必要は発明の母」となるかと思っています。