

「ロボに負けないコミュ力を」

FORME âge 嶋田 篤士
(神奈川県川崎市)

コミュニケーション。人と人が接すると必ず発生する化学反応のこと。

先日、姉の家に遊びに行くと巷で話題の掃除ロボがいた。床を縦横無尽に這い回り、清掃を終えると充電ドックに自ら収まる。とってもキュートである。しかも掃除精度もバツグンときた。ついにロボットもここまできたのかと思った。

いずれはヘアカットもロボがやるようになるのだろうか。好みの写真を読み込ませて、顔型や髪質を考慮してカットしてくれる。うん、そんな未来が想像できてしまう。美容師の未来やいかに。

その答えはテレビ番組からみつけた。巣鴨はなぜご年配の方々に愛されているかという調査をしていたのだ。量販店やスーパーマーケットが幅をきかす今、商店街に足を運ぶ理由。それは店員との会話だそうだ。世間話や身の上話などを通して顔を覚えてもらう。顔なじみになると通いたくなる。巣鴨の商店街には会話というコミュニケーションが浸透しているようだ。

もう一つ。新規のお客様がご来店されるきっかけに口コミというのがある。いまや美容室を紹介するWEBのサービスは片手ですまないほど溢れている。しかし本当に強いのは人伝てのご紹介だ。まずいらした時の表情からでる安心感や期待感が違う。まるで親しい友人を訪ねるような面持ちでいて、カウンセリングの会話にも信頼感を感じられる。数字の話になってしまうが、リピート率も格別だ。WEBの口コミよりも人伝ての口コミュニケーションというわけである。

やはり人はコミュニケーションを求めている。対人の化学反応。思いやりからくる言葉の体温。期待を超えていく接客と技術とセンス。はたしてこれらがロボットにできるだろうか。できないだろう。人には絶対に追いつけない。

日本ではこれから超高齢化社会に突入していく。ますます会話や接客によるコミュニケーションが求められるようになると思う。いや日本だけではない。インテルの

長友選手のピッチ外でのコミュ力の高さが評判となっているそうだ。世界中でコミュニケーションが求められている。さあ今こそコミュ力を磨くべきだ。コミュニケーションこそが美容のチカラであり、大切なことなのだから。

美容の業の歴史はコミュニケーションとともに語られる歴史。これからもそう語り継がれてほしい。ロボなんかには負けないぜ。