

2018. 10. 5 改訂

特定非営利活動法人遠隔地域集落の自立可能性に関する実験的研究推進機構
遠隔地域における非日常性の効果的な魅力創成に関する仮想実験的研究

観光産業においてイベント等の一過性の賑わいも有効だが、永続的な賑わいの創成は大きな課題である。遠隔地域に無数にある魅力のうち、何を選択するかによって永続的な非日常の魅力演出効果は大きく変わってくる。ここでは日本海側の代表食材であるカニを例にとり、非日常の魅力づくりにどんな方策があるかについて考えてみる。そこで、

特定非営利活動法人遠隔地域集落の自立可能性に関する実験的研究推進機構
日本海側地域における非日常性の効果的演出方法に関する仮想実験的研究

日本海側地域は雪と温泉とカニの魅力が同時に楽しめる、世界的にも貴重な場所といえる。この3つの魅力のうち、ここではカニを例としてビジネスモデル例を作成し、日本海側地域の温泉旅館における非日常性の演出方法による効果の違いについて考えてみた。カニひとつとてみても、演出方法によって効果が大きく異なる可能性が考えられる。

→演出方法1：カニ1匹を予約時に追加注文できるようにする

たとえば地元特産の野菜も特徴を出せるが、華やかさと豪快さの演出効果はとくに若い世代には伝わりにくい。これに対してカニは誰にとっても豪華なイメージがあり、食事会場でも目立つ存在である。

予約時にカニを誰でも追加予約できるのであれば、食事会場で隣のテーブルの人たちがカニを食べていても不公平ではない。しかしカニを予約しなかった人たちはちょっとつまらないかもしれない。対策として、カニ注文客とそうでない客を衝立で分ける手段も考えられるが、何となくあまりいい雰囲気とはいえない。

これは「1手先」だけを読んだ演出方法と考えられる。

→演出方法2：カニ1匹を食事中にも追加注文できるようにする

もし、予約時に限らず食事中でもカニを追加注文できれば、隣の人がカニをおいしそうに食べているのを見て、その場で追加注文したくなる人もでてくるかもしれない。

「隣のテーブルのカニ」には広告宣伝効果があり、それを見た人にとっても、食べたくなつてから追加注文できることは意味がある。その人にとっては「どうしても今食べたくなつたから注文したい」という心の欲求を満たすから。

こんなときはカニをひとりで何匹でも食べたくなるかもしれない→非日常！

これは「心」を読んだ演出方法と考えられる。

→演出方法3：ホームページにきれいな料理の画像を掲載する

ホームページに掲載する情報は、そこに行きたいという気持ちをより強くする効果がある。そしてきれいな景色やおいしい料理への期待を高めてくれる。お客さんはたくさんの期待を持って訪れ、そこで美しい景色や料理に出会うことがきっとできる。

しかし、お客さんにとって「期待通りの結果だった」ということはどんな意味があるのか。経済学ではお客さんの「真の満足」は、実際に得られた満足から事前に予想される満足を引いたものと言われている。たとえばホームページなどに写真を載せて、その通りの料理が出てきたとしたら・・・真の満足は0であるというのがこの理論。つまりお客さんが現在以上に増えることにはつながらない→現状維持。

→演出方法4：真の満足とは？

では、「真の満足」をプラスにすることはできるのだろうか・・・。たとえば、料理にカニを一人1匹ずつ付ける。ただしホームページには小さく「季節の日本海の幸が付きます」とだけ表記する。すると、お客さんは当然「カニがない料理」を事前に予想して来る。食事の時間になって何とカニが1匹まるごとある！ことがわかるとお客さんは事前に予想していた以上の喜びを感じる。「プラスの真の満足」は必ずロコミとなり、広告宣伝をせずともお客さんは増えてくる。つまりカニの費用は広告宣伝費と位置づけることもできる。

1手先に収益はカニの分だけ減るかもしれないが、2手先には減った分以上に増えることは予想される。

これは「2手先」まで読んだ演出方法と考えられる。

→演出方法5：真の満足がマイナスだと？

真の満足がマイナスになる例としては、「料理を注文したらショーウィンドウにあるサンプルよりも量も少なくエビも小さかった」という場合などがある→当然現状維持は不可能。

→演出方法その先：良好な関係の永続的な構築

カニは「料理長からの差し入れ」という形で提供するのもいい。料理長と客の良好な関係は永続的な業績維持につながる。料理長の顔がわかるだけでも「この人が作ってくれた料理！」となり信頼性も高くなる。

→なぜ料理長なのか？

受付など接客スタッフの笑顔は業務であり「事前に予想される」ものゆえ、真の満足は0。

ふつうは姿を見せない料理長の笑顔は「予想以上の」ものと考えられる。

旬の時期は生のセイコガニを食事会場でゆでるのもいいかもしれない。山盛りの生きたセイコガニは豪快さを演出できる。その他の時期は「旬ではない」時期であることを誠実に明示することで冷凍でも納得できる。