



お年寄りは、お年寄りが嫌い。



中谷 彰宏 (なかに あきひろ)

1954年4月14日、大阪府堺市生まれ。
早稲田大学第一文学部演劇科卒。
博報堂で8年間CMプランナーの後、
株式会社中谷彰宏事務所設立。
NPO法人日本ホスピタリティ推進協会 理事
<http://www.an-web.com>

若者に対するサービスは、比較的簡単です。
ところが、シニア向けのサービスはむずかしい。
お年寄りとはとてもわがままです。

「わがままにどのようにつきあえるか」が勝負です。
お年寄りのわがままに対処するサービスを放棄して
若者中心にサービスするボウリング場もあります。

夏休みは、どこのボウリング場でもジュニアスクー
ルを行います。

「うちはこれだけジュニアが集まりました」「ジュ
ニアはこんな成績を収めました」という貼り紙を
よく見かけます。

ところが、「シニアに対してこれだけやっています」
という企画はほとんど見かけません。

それはシニアに対してのサービスが見つからないで、
お手上げ状態だからです。

お年寄りのわがままは、別の言い方をすると、好き
嫌いが激しいということです。

わがままは、悪いことはありません。

サービスをする側は、「わがまま」にネガティブな
イメージを持たないことです。

お年寄りの好き嫌いを把握していきましょう。
そのためにはサービスを進化させることです。

昭和40年代のボーリングブーム時代のサービスを、
今でもそのまま続けているところがたくさんあります。

経営者の頭が40年代でとまっているのです。

進化するということは、発想が一元から多元に変
わっていくことです。

昔は、正しいことは1つでした。

今の時代は、正しいことがたくさんあります。

つまり、「好き嫌いがはっきり分かれる」という
ことにつながるのです。

お年寄りは何が好きで何が嫌いか、思い描いてみま
しょう。

そう考えると、それぞれのボウリング場のやるべき
ことがわかってきます。

私は、いつもボウリング場に通ってシニアの方と接
している中で、好き嫌いを感じます。

父親の誕生日の夜に電話で話したり、「届け物が着
きました」と母親と電話で話したりします。

この2つが、大切なデータベースです。
まず把握しておくべきことは、お年寄りの嫌いなも
のです。

お年寄りが一番嫌いなのは、お年寄りです。
ここで間違えると、大きく間違ってしまうです。

この現実を把握できなかったことで、ゲートボールは
やや元気がなくなりました。

ゲートボールはお年寄りだけが集まってプレーする
から、若い人と接することができません。

ボウリングのいいところは、若者と一緒にプレーで
きることです。

お年寄りは、お年寄り扱いされることが一番嫌いです。
私の母親も「私、年寄りなんて嫌い」と言います。

自分自身が年寄りに感じてしまうことがイヤなのです。
そう感じさせないことが、まず必要なのです。