元気とタイムリーな情報を提供する

# 五十嵐レポート

発行:「町コン」五十嵐　勉　　平成27年04月13日　第711号「週刊五十嵐レポート」

## 飛行機が飛ばない

4月8日（火）、成田空港第3ターミナルが開業しました。その日、私はジェットスター（LCC)成田8:50発福岡10:50着の飛行機に乗りました。

ところが、雪のため、機体が氷で覆われ、飛ぶことができませんでした（他の飛行機は飛んでいます）。機長の判断は、機体の整備に時間がかかるということで乗客を空港までバスで戻しました。そこからトラブルが発生しました。バスが空港についてから地上の案内がありませんでした。乗客はどこに行ったらいいかわかりません。

私は地上係員に、「このままでは乗客は迷ってしまい、引率をしてください。そうしないと不満が怒りになってしまう」と。地上係員は言いました。「人がいないんです」。規則では空港に戻ると、もう1度飛行機に乗るためには、再度セキュリティ・チェックを受ける必要があるのです。それを乗客が知ると、さらに怒りは増してきました。

2度のセキュリティ・チェックを受け、再度飛行機に乗り込みました。しかし待てど暮せど、飛行機は動きません。乗客はイライラが募ってきました。「機長を出せ！」、「ちゃんと説明しろ！」、「福岡空港から顧客までのタクシー代を払え！」。ようやく飛んだのが、昼の12時過ぎ。福岡空港に着いたのが14時を過ぎていました。3時間以上の遅れになりました。

天災（天候）と人災です。人災に絞ると、まず、機内での機長らの空港に戻る指示に説明が不足していました。きちんと空港に戻るということは、再度セキュリティ・チェックを受ける必要があることを伝えることでした。次に機内と地上の連絡がうまくとれていなかったこと。問題を解決するリーダーの存在がいなかったことです。これがLCCジェットスターの実力であると垣間見ました。

低価格にはそれ相当のリスクがあるということです。時間にほぼ狂いがない地上の新幹線、価格は高いが高サービス（危険度の低い）のJAL,ANAを選ぶか、多少リスクは高いがLCCで行くか、自己責任で判断することでした。

### ちょっと気になる出来事

4月8日（火）、ジェットスターの「飛行機が飛ばない」の続き。

私の後ろの座席の人が乗務員（クルー）にクレームを言いました。

「私は、福岡で午後から仕事の約束がある。どうしてくれるんだ。空港から顧客のところまでタクシーで行くからそのタクシー代を払え」

私の隣の70過ぎの紳士は静かに怒りを表わしていました。私は、「怒ったら負けです。怒った状態で、福岡で商談したら良い事はありません」と。

私は、なせか怒りはありませんでした。他の人が怒り狂っているのを客観的に見ていました。まずは、自分の判断ミスだと。大事な約束ならば、多少高くても羽田からANAかJALで行くか、前日に福岡に入るか、選択肢はありました。次に起きてしまったものは、仕方がない。遅れる時間をどのように有効に使うか、おかげで本を2冊読むことができました。また隣の人とも楽しい会話ができました。一期一会でした。普通でしたら、話すことはなかったでしょう。

最後に隣の人から「あんたは奇特な人だね。福顔だよ」と言われました。

一口メモ知識

### 価格決定に影響を与える外部要因

【市場と需要】

価格の最低限度はコストによって設定され、最高限度は市場と需要によって設定される。消費者や生産財の購買者は、製品やサービスを所有することによって得られるベネフィットと価格とをバランスさせる。価格を設定する前に、マーケターは製品に関する価格と需要の関係を理解しなければならない。

製品の価格が適正かどうかを決定するものは消費者である。価格を設定する場合には、消費者の価格に対する知覚が消費者の購買意思決定にどのように影響しているかを考慮しなければならない。

価格設定には、専門的技術以上のものが要求される。創造的な判断と購買者の動機づけに対する鋭い認識である。

**フィリップ・コトラー、ゲイリー・アームストロング　「新版　マーケティング原理」より**

●「新・経営の志手帳」発売中！（1,000円＋税）
●町コンランチェスター経営戦略塾　毎週日曜日 午前10時～12時。
●町コン・ランチェスター経営戦略セミナー　毎月東京開催
㈱五十嵐コンサルティングオフィス　〒133-0051東京都江戸川区北小岩6-21-5
TEL03-3659-7703　Fax03-3659-7077　i-daruma@igarashireport.com