

「日本の偉大なトイレ」

～お客様が喜ぶトピックをマスターしよう～

2020年1月17日（金）実施

第一支部研修終了報告

1月17日、新宿駅近くのTOTO株式会社テクニカルセンター東京にて、「日本の偉大なトイレ」研修が実施されました。トイレはお客様が日本滞在中に必ず利用される場所であり、さらに日本のハイテクトイレは世界的にも有名です。だからこそ、お客様が喜ぶ「トイレトピック」は、ガイドにとって強力な武器になります。それもあって、北は北海道から南は鹿児島まで、幅広い地域から53名（会員47名、非会員4名、運営委員2名）が参加されました。

今回の研修は座学とショールーム見学ツアーの二部制で、座学の講師はTOTO株式会社で日本が誇るウォシュレットに長年携わってこられたグローバル事業推進本部 グローバル販売促進部 グローバリゼーション推進グループの飯島彩也氏が務めてくださいました。



座学は日本のトイレ事情から始まり、世界と日本のトイレの違い、従来「臭い、汚い」場所だったトイレが「くつろげる、食事さえもできる」場所へと進化してきた日本のトイレの歴史、TOTO株式会社のウォシュレット開発秘話など、まさにガイド業務で役に立つ話題が満載でした。

また見学ツアーでは、参加者が展示品を見やすいように4グループに分けて、少人数でショールームを拝見、イヤホンガイドをご用意していただいたので全員が説明をしっかりと聞けました。ご担当者様のきめ細やかなご配慮に、これこそがTOTO株式会社をウォシュレット開発に導いたものかと感心し、ガイドとしても見做うことが多いと感じました。見学では、座学で学んだトイレの進化、それを可能にしたハイテク技術を目のあたりし、参加者からは何度も驚きの声があがりました。このハイテク技術には、日本ならではのとことんまで質を突き詰める姿勢が感じられます。



最後の質疑応答では、参加者から活発に質問が出され、飯島様は一つ一つ丁寧に回答してくださいました。

世界ではまだまだ温水洗浄便座が認知されていず、普及率も低いそうで、せっかく来日されたお客様に、ぜひこの素晴らしいトイレの情報を伝え、実際に使ってみてほしいと思いました。

研修終了後には希望者が残って情報交換会を行いました。トイレトピックについて、実際どんなタイミングでどのように話しているか、どんなことを話すと喜ばれるのか、あるいはトイレと関連付けてどんな話題を話すか、などの情報交換のほか、外国でのウォシュレットの導入の仕方や、今後のトイレの進化の方向は？など、さらに具体的な質問や、疑問に思っていることなどを話し合いました。

この研修を受け、多くの参加者から「次回からは自信をもってトイレの話ができる」、「この素晴らしい技術は外国の方々にぜひ滞在中にお伝えすべきだ」との感想があり、大変有意義な研修となりました。

