

1. はじめに：シカゴの冬

2022年に入ってから、シカゴでは雪景色が続いている。昨年末、降雪なしの連続記録290日が約10年振りに更新されるかと騒がれていたのが嘘のようである。家の裏にある公園の池がスケートリンクに変化してから2週間が経ち、冬将軍が本腰を入れてきたと感じている(写真)。子どもは風の子とはよくいったもので、氷の上で遊ぶ2歳の娘を見て、思わず納得した。



家裏の“スケートリンク” (Schaumburg 市内)

季節の変化と共に人間社会にもいろいろな変化が起きている。そこで今回は最近の新聞記事^{注1)}から面白かったものを2点、私の所感も交えつつご紹介したい。コロナ禍と高インフレに見舞われる米国経済であるが、沈む瀬があれば浮かぶ瀬もありである。

2. 花のない結婚式

現在米国で流通している花のほとんどがオランダ、コロンビア、エクアドル、ケニアのいずれかから入ってくるものであるが、特にお祝い用に使われる薔薇はオランダとエクアドルに依存している。そのため、昨今のサプライチェーンの混乱により、こうした花の市場流通量が極端に減少しているようである。さらに労働力不足と悪天候が最近は加わり、花産業は三重苦に喘いでいる。

2020年以前にも花が不足になることはあったが、不測の原因がほぼ自然災害であったため別の供給元を辿ることで窮地を脱することが出来ていたようである。しかし、今回はすべての供給元が同時に苦境に陥っているため、打開策が見つからない状態にある。

そんな中、皮肉にもウエディング業界は復調傾向にあり、花の需要も回復しつつあるそうである。今年米国では250万組の挙式が予定されているとのデータがあり、花さえ供給できれば、花産業には好機となる。

しかし、コロナ以後、花卉農家の多くは栽培量を減らすだけでなく、育てる花の種類も変えざるを得なくなっており、喫緊の需要増を目前にしても直ぐの対応ができないことが懸念されている。そもそもイベント用の花は近所のスーパーや小売店で手に入るものとは全く異なる商品であり、栽培から出荷までに必要な工数が違うとされる。こうした花は高品質になるよう特

別な手法で交配され、イベント当日に満開になるよう管理される。そしてイベントの10日程前に花は手で詰まれ出荷されるそう。一方、身近で購入可能な花は長生きすることに重きを置いた代償として、満開になることはほぼないといわれている。

2020年に多くの労働者を解雇せざるを得なかった結果、収穫するヒト、販売するヒト、輸送するヒト、あらゆる花産業にとって必要な人材が今でも戻っていないことも頭痛の種といわれる。大恐慌時代 (the Great Depression) をもじった、大退職時代 (the Great Resignation) といわれる中で優秀な人材を獲得することが課題となっている。

ただし、悪いことばかりではなく、創造性と柔軟性を武器に立ち上がる人々も出てきている。入手可能な花に独自のアレンジを施したものが店頭に並び始め、シルクを使った造花で需要に応えるビジネスを新たに始める人も現れた。もしかすると、数年後には全く新しいビジネスが花産業の標準になっているかもしれない。

3. 電話のないレストラン

“We do not have a phone line (電話番号はありません)” とホームページに記載するレストランが最近増えている。電話線を除去したレストランは予約やメニューの確認など、顧客とのコミュニケーションをすべて E-mail もしくは SNS に移行している。これによる成功事例が、特に小規模店から多く出てきたため、飲食業界の新たなスタンダードになるかと注目されている。

コロナ以前と比べ、お店に対する要望や期待される内容が変化したことが、以前は普通とされた電話対応をなくすきっかけとなっている。予約時間に遅れる、人数に変更がある、メニューの確認がしたい、といった電話対応は「大切ではあるものの利益は生まない」と判断する店が増えており、そこに費やす予算があるなら、別のサービス向上に使いたいと考えているようだ。

実際、OpenTable などの専用アプリの使い勝手は日々向上しており、利用する側としても電話するというひと手間が省ける気楽さがある。また、お店のメニューやコロナ対策実施度合いについて事前に確認できる安心感も得られるというよい点もある。難点としては、お店の対応によっては欲しい情報が直ぐに得られないこと (例：レシートの再発行など) が挙げられるが、こうした問題もゆくゆくは新たなサービスが生まれることで克服されてゆくと期待される。

4. おわりに

人と人とのコミュニケーションが希薄になるのか、利便性が向上することで新しい形のコミュニケーションがむしろ生まれてくるのか、今後の動向に注目したい。

注1) The New York Times の記事をベースにしている。