



数理の窓

カワセミのおもてなし

「空飛び宝石」と呼ばれるカワセミ。おなかは鮮やかなオレンジ色、背中は中央にコバルトブルー、その両側にサファイアブルー。いずれのブルーも、スパンコールが散りばめられているかのように光り輝き、見るものを魅了する。そんな美しいカワセミであるが、食事風景はなかなか豪快である。カワセミの栄養源は魚やエビ、ザリガニなど。おなかがいいたら、川にせり出した枝に止まり、じっと水面を見つめている。獲物を見つけたら、さっと水の中に飛び込み、一瞬のうちに獲物をくちばしに銜えて、枝に戻ってくる。カワセミの特徴の一つである長くくちばしに入りきらない大きさの魚などを獲ることもしばしばだ。獲った魚は、頭のほうから丸呑みできるよう、くちばしで器用に向きを変える。そうすれば、エラが喉にひっかからないからだ。ザリガニを獲った時は、喉を通すのに邪魔なハサミを切り落とすために、くちばしに銜えたザリガニを高く持ち上げては弧を描くように止まり木にうちつける。その様は、まるで歌舞伎の連獅子のようである。

そんなカワセミは、春に繁殖期を迎える。雄は、雌に振り向いてもらうため、魚などをプレゼントする。お目当ての雌がいる川や池で適当なプレゼントが見つからない場合には、遠くまで行って魚を獲り、それをくちばしに銜えたまま飛んで戻ってくる。しかも、雌が食べやすいように、自分が食べる

時とは魚の向きを逆にする。すなわち、雌が魚の頭側から食べることができるようにしているのだ。何とも「おもてなし」精神が徹底している。

しかし、こうした「おもてなし」行動をカワセミが都度考えているとは想像しにくい。過去、雌が受け取ってくれた時の成功体験が進化のプロセスを経て本能に組み込まれて自然にやっているのだろう。

金融機関においては顧客本位の業務運営が目ざされているが、例えば、投信の銘柄の入れ替えをお客様に提案してはいけないとか、長期保有をKPIにするといった、形を中心にした業務の導入が進んでいる感がある。しかし、これから試行錯誤が続けられる中で、顧客に振り向いてもらうにはどうしたら良いか、顧客の気持ちをつなぎとめるには何をすべきかの本質が見えてくるのだろう。いずれ、その本質をついたより良い行動をとった金融機関が成功をおさめていくと、カワセミの行動のように、金融機関にとって本能的なまでに顧客本位の行動が板についてくるのではないか。しかし、ここは人間である。試行錯誤という知恵で、悠久と思われる「進化」の過程は短縮できるだろう。

カワセミの雄は雌が魚を受け取ってくれた時、「どうだ」といわんばかりに胸をそらす。そんな胸を張れる金融機関は、コバルトブルーではなく「信頼」という羽で覆われているのかもしれない。（銭谷 馨）