

## 外国人にとって不便な東京

アジアをほつつき歩いてる筆者は、東京に戻る機会が少なくなり、徐々に外国人の「目線」で日本を見るようになっていく。「日本はアジアの先進国だ」との思いが強いだけに、時々驚いてしまうこともある。

例えば先日、パソコンが無線通信「Wi-Fi（ワイファイ）」につながらなくなり、カスタマーサービスに電話して解決した。だが、Wi-Fiがつながるかどうか試してみようとして、はたと困った。東京ではどこに行けばWi-Fiがつながるのだろうか？「そんなの簡単さ」と言われるかもしれないが、通信に関して何の契約もしていない訪日外国人が「東京ではネット難民になる」とよく言っていたことを思い出す。最近、外資系コーヒーストッパチェーンが無料Wi-Fiを導入したと聞いて探してみると、わが家の近所にも1軒でき、その発展ぶりにも驚

いた。

通信のショップに行くときちゃんと説明書まで常備されていて、かつ英語版も付いていたので期待したが、何と「事前登録」が必要なのである。「登録はどうやってするのか」と尋ねると、店員は事もなげに「おうちでやって来てください」という。思わず「おうちがない人はどうするの？」と聞くと「エー、おうちがないんですか」と言われてしまった。笑い事ではない、ネットをつなげようとしてやって来た客がつけられないのだ。店長に「外国人が来たらどう説明するのか？」と聞くと、言葉が失っていた。この店には外国人観光客が来ないのだろうか、これらの客が多く訪れるであろう渋谷や新宿の場合、どうしているのだろうか。少なくとも筆者が訪れたアジア諸国でこのような登録を要請されたことはなかった。「外国人はホテルに戻

れ」ということか。ただ、ホテルでもWi-Fiはロビーだけというところもあると聞く。スマホ全盛時代に何となく心もとない対応だ。

「登録」と言えば、以前大手家電量販店でひげ剃り用のシェーバーを買った時「1000円のキャッシュバックあり」との広告を見て喜んだが、その1000円をもらうには所定の用紙に個人情報を入力し、切手を貼って投函する必要がある。思わず「そんな面倒な」と言うと、店員が小さな声で「私もそう思います」とささやき、同調する眼差しを向けてきた。彼女は韓国人留学生で、「韓国でこんな面倒なキャンペーンをしたら絶対に物は売れない」と、そんなことをしたら「面倒だから店で1000円返せ」と客からクレームを付けられて大変なことになるという。アジアではそれが正常なのではないだろうか。因みに、外国人旅

行者は日本に住所票を持っていないのでこのキャンペーンに関しては参加資格すらない。

登録させるのは、顧客情報を得るためではないかと勘繰ってしまうが、客に負担を強いるのを顧客サービスとは言わないだろう。このような対応を理解してくれる日本の客は本当に企業にとってありがたい存在だ。

先日、初めて東京スカイツリーを訪れたが、パソコンのバッテリーが切れ、充電しようとして、また困った。香港人の友人から「ハンバーガーチェーンには電源がある」と聞いていたので、そうした店にわざわざ行ったが、電源はあるものの電気が通じておらず、結局充電できなかった。この話に友人が呆れて「これでもアジアの先進国なのか」とつぶやいていたが、東京にオリンピックでも来ない限り、抜本的な改善は見込めないのかもしれない。



コラムニスト・アジアウォッチャー  
須賀 努

すが・つとむ 東京外語大中国語科卒。金融機関で上海留学、台湾2年、香港通算9年、北京同5年の駐在を経験。現在は中国を中心に東南アジアを広くカバーし、コラムの執筆活動に取り組む。