

衝撃のメモ

● 放
眼
日
中

先日北京に行き、帰りに北京空港内でお菓子を買った。売り子の女性は日本語もできて、笑顔があり、日本人の好みそうな物を選んでくれた。北京にもようやくサービスというものが出てきたなと思った矢先、レジの若い男性が菓子の箱を誤って下に落としてしまった。だが「中身は問題ない」とつぶやきながらさつさとレジを通し、自分のミスを隠すかのように急いで箱を袋にぎゅうぎゅう詰めたため、箱がひしゃげてしまった。しかし、彼は知らんぷり。新しい商品と交換するよう要求すると、袋を投げてよこした。売り子の女性はひしゃげた箱を眺めながら、ため息をつく。きちんとしたサービスもある半面、全体では満点に遠い。北京は相変わらずそんな街だと残念に思う。

一方、山東省の省都・済南。同じ省にある青島などと比べると残念ながら発展から取り残されており、最近の北京―上海間の高速鉄道開通でようやく開発されつつある街だ。宿泊したホテルのロビーはきれいに改装されて豪華に見えるが、部屋自体は決して新しいとは言えず、料金も普通のビジネスホテル並みだ。しかし、そのサービスには驚いた。筆者が汗で濡れたアンダーシャツをベッドの上に置いたまま出掛けてしまったところ、戻ってみると机の上にもメモが残されていた。

「シャツが濡れていたので、乾かすためにベッドの脇に掛けておきました。風が入るように窓も少し開けてみました。お客さま、もしやシャツを洗うための洗剤がなくてお困りではありませんか？ ホテルの洗剤ですが一袋置いておきます。もしまた何か必要な物がありましたら、何なりとお声掛けください」

中国では何百回とホテルに泊まったが、正直、このような温かい、気持ちの入ったサービスを受けたことは一度もない。あまりに喜ばしく、こちらが動転してしまい、その客室清掃員がどんな人なのか、ホテルの教育なのか、それとも個人の手柄なのか、確かめることもせずに戻って来ってしまった。今ではとても残念に思っている。このようなマニュアル化されていないサービスが今、中国でも求められているのは間違いない。

サービス面では先進国を自負する日本。先日、家の近所にある安いとんかつ屋に入った。後から来たおじさんが若いアルバイト女性（日本人）に「ビールとおしんこ」と声を掛けるところ、彼女の口から「ビールは食後でよろしいでしょうか」との言葉が出てきて、啞然とした。注文した当人も開いた口が塞がらなかつたようで、全く反応できなかった。彼女の前職は接客が完全にマニュアル化されているファミレスのウエイトレスだったのだろうか、それとも…。当の本人は平然としていたから、自分の言動の不自然さに気が付いていなかったようだ。

サービスには、設備の良しあしや都市の規模、また国籍などは関係ない。客はマニュアル化されたサービスにうんざりしている。日本のサービスやおもてなしの心も、マニュアル化の波に今やのまれつつあり、危機的な状況と言えるのではないか。中国の状況を見ながら日本の現状を改善する必要があるだろう。



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。