

## 中国サービスの基本 まず食事を与えよ



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。

バンコクから東京を往復する場合、直行便より安くて、筆者にとつて便利なフライトがある。それは中国系航空会社による中国経由の便。今回は上海に拠点を置く航空会社に乗り、上海でストップオーバー（乗り継ぎに伴う24時間以上の滞在）して用事を済ませ、それから東京に戻り2週間滞在。そして成田から上海を経由して、同日中にバンコクに戻るルートだったが、帰りのフライトが2時間遅れた。その顛末を記して、中国的服务を見てみたい。

フライトは遅れたが、上海での乗り継ぎまで30分ちよつとあつたので、走つて搭乗口へ行こうとしたが、飛行機を降りたところで係員から「本日のフライトは無理。明日の朝に振り替え」と有無を言わせない対応。欧米人も抗議の声を上げたが説明はなく、ただ「ホテルと食事は用意する」とだけ言われる。荷物の積み替えができなかつたのかもしれない。係員に誘導されて荷物を引き取り、バスに乗つてホテルへ向かつた。このあたりの手際は目を見張るほど良かった。フライトの急増や環境問題の悪化などで、頻繁に遅延が発生する中国。当然（？）、航空会社も対応に慣れている。可哀想だつたのが、インドのニューデリーへ乗り継ぐ人々。1日1便しかないので、ほぼ24時間、上海に拘束された。係員は

「皆さんの食事は保証する」と胸を張つたが、乗り継ぎできなかったのは基本的に外国人だけなので、この説明は通用しない。そして夜11時半、ホテルの部屋がノックされる。何かと思うと、何と弁当が配られた。さすがに殆ど食べられなかつたが、中国系航空会社が中国人乗客のクレームを処理するための必殺技「とにかく食べ物を与えて黙らせる」がここでも使われた。翌朝6時前にホテルをチェックアウト、その時も係から「朝ごはん、忘れないでね」と言われ、豆乳と揚げパンが渡された。もう本当に勘弁してくれ、と言いたくなるほどの食べ物攻め。中国人はこれをサービスと感じるのだろうか。いいとは思つていなくても文句は言えなくなる、ということだろうか。朝のフライト

でもまた朝食が出た。全く食欲はなく、受け取りを拒否した。過去にも中国国内線の遅延発生時に中国人乗客が怒鳴りだし、慌ててカップ麺が配られ、そして一時的に取まるという事態に遭遇したことがある。航空会社は「中国人乗客にどうせサービスの意味など分らない」と思っており、乗客は「国有企業の従業員にサービス意識などない。文句を言つても改善しないと諦めている」と反論。これでよいのだろうか。ただ今回驚いたのが、日本線に関しては、日本人客室乗務員を1名ずつ配置していたこと。特に、日本人男性が日本語で笑顔を絶やさずに「お待たせしました」というと中国人乗客も笑顔になつたことに、微妙な光明を見いだした。