

意外とサービス大国

ソウル支社 稲垣 佐知也

海外旅行、もしくは海外で居住をしたことのある方なら誰もが思われることかと思いますが、日本に一時帰国しますと、「日本はなんてサービスがきめ細かくて、丁寧なんだろう！」と感動いたします。先日も日本で居酒屋に行った際、店員さんはしゃがみながら注文を受けてくれ、注文した商品が出てくるのに時間がかかりそうが分かると「少々お時間がかかりますが宜しいでしょうか？」と非常に申し訳なさそうにわざわざ、これもまたしゃがみながらのご報告。浦島太郎状態、というほど日本を離れている訳ではありませんが、「何でこんなに親切なんだろう？」とこっちが戸惑ってしまうやら、恥ずかしいやら。。。店員さんは普通の対応なのでしょうが、勘違いしてしまいます。

そう言えば学生の頃、初めて米国に行った際、「チップ文化」を学びました。アメリカではレストランで総額の10-15%程度チップを払わないといけない、なんて教わり、当時は「盲目的に」支払っていた記憶があります。その後、十数年が経ち、仕事で米国に行った際、思ったことがあります。「なぜ、こんなサービスにチップを払わないといけないんだ！」と。多くの方は同感して頂けるでしょう。社会人となり、様々なことを学び、自分もお客様を相手したり、お客様になったり、多くのことを経験し、サービスというものを少しずつ分かり始めたつもり。サービスが気持ち良かった場合、「また、このお店に来よう！」と思うのですが、残念ながらアメリカではそういうお店が少なかった。いや、全否定する訳ではありません。非常に美味しいお店、気を使ってくれるお店もあるのですが、「いやいや、これはチップないでしょー」というお店の多いこと多いこと。。。 「チップでサービスに対する気持ちを表せる」ということもあり、非常に厳しく対応させて頂きました。「チップ込みが彼らのお給料だから。。。」なんてことを聞いたことがあります、「それはそもそもお店が払うべきコスト」と考えております。。。

さて、韓国。確かに全般的に良いとは言えません。やはり、日本と比較してはいけないです。しかし、よくよく日々の自分が受けているサービスを考えると、実はサービス大国なのではと思わせられることがあります。例えば。。。

・飲食店での大盛り、おかわり

学生の頃、韓国では食堂で大盛りが無料と聞き、毎回大盛りにしてもらいました。でも、これは日本でもありますよね。ただ、韓国ではどんなお店でも大抵、ご飯のお代わりは無料でくれます。おかずが足りなければ追加してくれます。「ちょっと、このお店は難しそうかな。。。」と思われるお店でも大体OK。「食」に関しては非常に大らかでサービス旺盛です。

・「配達」

韓国は「配達文化」。代表的なのがジャージャー麺、ちゃんぽん等の中華料理、チキン、ピザな

どでしょう。これら、家やオフィスまで配達するのはもちろんですが、公園など、屋外でも場所を言えば大体持って来てくれます。先日も友人家族と「漢江」の河川敷でチキンを注文したところ、普通に持ってきてくれました。サービス良過ぎです。

・サンプル、おまけ

韓国で化粧品を購入すると、これでもか！というぐらいのサンプルをくれます。恐らく、そのサンプルだけで1週間は優に持つレベル。時には「買った倍以上」なんて時もあります。。。

おまけも多い。良く見るのが「1+1」または「2+1」。つまり、「1個買ったらもう1個おまけ」というものです。スーパーで目にするのはもちろん、普通のコンビニでも見かけます。いつも自分が購入している商品の場合、この「+1」を当然利用します。

その他、サービス業で一声言えばサービスしてもらえることが多いです。例えば、ホテルの宿泊など。ちょっとしたホテルのサービス（食事など）を当日、現場でお願いすると受け入れてもらえることが多いです。

と、ここで共通点があるのですが、「とりあえず言ってみること」。韓国ではダメ元でお願いしてみることが大事。「ちょっとこれは難しいかな？」と思うことでも言ってみると案外、通じてしまうことがあります。ここで紹介させて頂いたものは、人々、文化的に「そうしてくれるもの」がほとんどではありますが、家のちょっとした修理・工事をお願いしたり、モノを買ったり等々、ついでに頼んでみると、多くの場合、「しょうがねえなあ」といった感じで対応してもらいます。

と、ここで（2回目）気が付いたのですが、これは裏を返せば「クレーム対応」とも言えるかもしれません。韓国では何かあるとすぐにクレームします。ひどい場合は「地下鉄が暑い！」と非常用の電話で訴えたり、「行き過ぎたから戻れ」と電車をバックさせたり。。。何かあるとまずは文句を言ってみるのもこの国の特徴です。

となると、実は「サービス大国」ではなく、「クレーム大国」であり、そのクレームから逃れるためにちょっとした事であれば「ぎゃーぎゃー言われる前に対応てしまえ」ということで、ちょっと言えばすぐに大抵のことはやってもらえる、あ、実は意外とサービス大国なんだなあと勘違いしているだけなのでしょうか？？？あ、コラムのタイトル、間違えました？

執筆者略歴：稻垣佐知也

2000年、㈱矢野経済研究所入社。レーザーやLED、光通信部品、レンズといったオプトロニクス分野、コンデンサ、PCB、水晶デバイスなど電子部品など、エレクトロニクス関連の部品市場に関して一貫して調査研究を実施。近年はリチウムイオン電池を中心にエネルギー関連の調査をメインに担当。