

とつと通信

2023年12月6日発行

249号

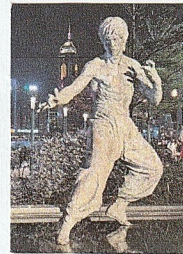
「とつと通信」は
略して「とつと」。
いつも読んでくださる
おかげでありがとうございます。

こんにちは！平川です。日が暮れるのが早くなりました。お変わりありませんでしょうか。さて先月、妻と香港へ行って来ました。二人での初外は新婚旅行以来ですので、24年ぶりです。一年早い銀婚式のお祝いに、と言えば聞こえはいいですが、実は往復航空券が2枚当たったから、香港政府がキャンペーンで無料航空券を50万枚配り、何気なく応募したら当たったのです。銀婚式のお祝いは後付けです。(笑)では今月もはりきっていきましょ。

サービスとクレマー

若い頃、香港へは一度行きました。その頃の空港は市街地にあり、「世界一着陸の難しい空港」と呼ばれ、とても危険でした。滑走路も短かったので、止まりきれずオーバーランし、海へドボンなんて事故もあつたようです。現在は郊外へ移転しています。物価は東京と同じくらいか、それより少し上でしょうか。特に食事とホテルは高いです。台湾と比べると三倍以上します。そして夕食後、繁しみの一つでもあつた、ブルースリーの銅像を見に行

きました。ちょうど今年に没後50年にあたります。実は、中学生の頃、ブルースリーに憧れていました。二本の角材をクサリでつなぎ、手製のヌンチャクを作って、よく真似をしていました。同じことをしていませんでした？・それから100万ドルの夜景、ビクトリアハーバーの夜景を見ました。とても綺麗なんですけれど、素直に喜べないのです。なんだかなーって感じ



です。というのも日本の企業の看板を探すのですが、目に入ってくるのは、パナソニックだけ。30年前は、日本企業の看板が圧倒的に多かつたのに。その頃の海外は、物価が安かつたので、お金持ちになつたような錯覚になっていました。ところが現在は、日本だけ経済成長が取り残され、まったくの逆転現象です。寂しいですね。子供たちの将来を考えると、危機感を持ちます。

そして二日目の朝、驚くことがありました。朝ごはんを食べようと、ホテルから歩いて5分程のお粥の専門店へ行ったのです。朝の7時過ぎに着いたところ、すでに店内は満席に近い。外で5分程待ち、入口近くの席に通されました。そしてメニューを見ていた時です。日頃から仲良くしてもらっている、福岡市早良倫理法人会の山下さん家族が、ひまわりと入って来られるではありませんか。なんしょうと。もうお互いビックリです。席が入口近くじゃなかったら気づきませんでした。異国の地でこんな偶然



てありますか？・確率はどれくらいでしょうね。そして二日目の夜、レストランで夕食をとった時の話です。ビールを注文したら、缶ビールとビールグラスがきたので妻に注いでもらいました。10分後、隣のテーブルに常連客らしき英国人紳士と二女の女性が座りました。そちらもビールを注文されたようで、缶ビールとビールグラスがきたのですが、見るとウェ이터が注いでいるのです。(ふん、そちらは注いでくれるんだ)。また店内は満席でしたので、なかなか料理が出て来ま

せん。やっと来たと思つたら、隣も同じものを注文していたようで、ウェ이터は先に隣のテーブルに置いたので、(あれ？うちが先に注文していたのに)。完全に隣とサービスが違っています。日本ではクレームですが、海外ではこんなことよくあります。それはなぜか。再び来店するかどうかからない観光客に、サービスをやるメリットが無いからだと思えます。それよりも常連客にサービスした方がいいのです。海外のコンビニでは、店員さんの笑顔を見た事がありません。またバスの乗り方を間違え、運転手さんから怒られたこともありません。食事の会計で、もたもたしていたら、露骨に嫌な顔をされました。カネンときたこともありません。だが、レガシ私、思つたのです。おそらくこれが、世界の持客サービスの常識なんですね。それに気づいてからは、なんとも思わなくなりしました。「おもてなし」に慣れてしまつている日本人。日本の過剰な接客サービスが、クレマーを量産しているのかもしれない。

発行/有限会社アサム 平川雅樹
〒819-1127 福岡県糸島市有田中央 2-14-36
Tel:092-321-4001 Fax:092-321-4002
・伊都倫理法人会ブログ : <https://itorinri.com/>