World View
アジア発

シリーズ「アジアほっつき歩る記」第24回

インバウンド先進国　韓国

須賀　　努
コラムニスト・アジアンウオッチャー

昨今は政治的に微妙な日韓関係であるが、ちょっと前までは韓流ブームもあり、韓国のドラマやポップスが大流行、韓国を訪れる日本人も多くなっていた。ここ１－２年は中国からの観光客が激増し、既に日本人を数字上抜き去ったという。韓国のインバウンドの実態を少し紹介し、日本が取り入れるべき政策を考えてみたい。

航空会社のサービス

実は筆者は90年代半ば頃、金融機関で韓国を担当しており、ソウルには20回以上行っていた。融資先の中には航空会社も含まれていたが、韓国系に乗りたい、と思うことは一度もなかった。正直愛想もないし、サービスもイマイチだった。食事も美味しくはなかった。

今回偶々北京からソウルへ行くアシアナ航空に乗って驚いた。客室乗務員（CA）の対応が見違えるほどよくなっていた。自然な笑顔で一人一人に実に丁寧に要望を聞き、そしてテキパキと業務をこなしていた。日本の航空会社のサービスも悪くないが、アシアナのCAには感情がこもっていた。お客さんと本当に会話しようとする、マニュアル化されないサービス姿勢、これは極めて大切だ。

乗客の大半は韓国人だと思っていたが、実は中国人が多かった。いつもは機内でうるさい彼らが、静かに座っていた。ただの偶然かもしれないが、全体的に機内が明るく、文句を言う乗客もいなかった。ただ一人だけ動きの違うCAがいた。確認したら中国人だった。

４か国語の表示・音声

仁川空港に到着すると、両替所では完璧な日本語で対応された。隣の窓口では中国語が聞こえてくる。ソウル市内まで鉄道に乗ると、駅名などの表示は全て韓国語、英語、中国語、日本語の４か国語表示。車内アナウンスも同様であった。

これは空港鉄道だけかと思っていたが、市内の地下鉄なども全てではないが、４か国語で表示があって驚いた。以前ソウルの地下鉄には英語表示はなく、ハングルが読めない私には電車がどちらに行くかすらわからなかったが、今では最大顧客である中国の言語まで登場している。

翻って日本はどうだろうか。英語表記はあるが、中国語、韓国語は都内の私鉄で見かける程度。ましてやアナウンスとなると、あまり聞いたことがない。勿論韓国でも車掌が多言語を話すわけではなく、音声を流すだけだから、日本でもできるのではないか。これがあると、グッと親近感が増すような気がする。

観光スポットの多言語対応

ソウル観光の中心地、明洞を歩いていると中国語が飛び交っている。化粧品を売る店の前では若い売り子の女性から日本語と中国語と両方で声を掛けられた。あまりにも流

写真１　多言語を話す明洞の観光案内人

撮影：佐渡多真子

【須賀努氏のプロフィール】
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。

暢なので聞いてみると中国東北部からやってきた朝鮮族の女性だった。確かに３つの言語を不自由なく使える人材を輸入する、これも大切なことだ。

因みにソウルの中心にあるロッテデパートの免税コーナーは中国人で溢れかえっていたが、高級腕時計売り場には中国本土から派遣されてきたプロの中国人売り子が細やかな説明を行い、化粧品売り場には韓国人で中国語が話せる人材、韓国のりやキムチ売り場には日本語の話せる人材が配置されていた。顧客ニーズに合わせてきっちりと対応している様子が実に新鮮だった。

明洞では道や店が分からない観光客向けに案内人が十字路に立っていた。３人一組で観光客に声を掛けて来る。驚いたことに日本語で言えば日本語で答え、英語で言えば英語を使い、中国語にも対応していた。各言語のソウル地図を持っており、それを示しながら、道案内をしていた。

彼女らはボランティアだとばかり考えていたが、ちゃんと市から雇われており、仕事でこれをやっているという。日本や英語圏に留学した人もおり、若者の雇用対策の１つにもなっているらしい。

韓国のおもてなし

日本では昨年『おもてなし』という言葉が流行語になったが、韓国のおもてなしで驚いたことは、何とも情があることだ。初めて一人で行った焼肉店、全く言葉は通じなかったが、店のおばさんは実に親切に肉を焼き、生葉に色々と包んでくれ、食べさせてくれた。一人では寂しいと思ったのか、店の店員が何人も寄ってきて、韓国語で声を掛けてくれた。異国で言葉も分からず、どうしてよいか分からない時、誰かと触れ合うのはうれしい。

写真２　情に溢れるソウルの居酒屋

日本に行った中国人やタイ人が『日本人に英語で道を聞くと手を振って逃げていく人が多い』と嘆いていた。日本人も英単語ぐらいは何とか使えるはずであり、『日本へようこそ』と掲げるなら、何とか対応したいところだ。

また十数年前に一度だけ行ったソウルの居酒屋では店主が大歓迎してくれた。勿論彼女は私のことなど覚えていない筈だが、『昔一度来た』と言っただけで、色々とサービスしてくれる。『私たちは日本の居酒屋のアットホームな雰囲気を大切にしている』と言っていたが、今の日本の居酒屋はチェーン店も多く、客を捌くことに汲々としているところもあり、むしろ日本の昔の居酒屋は韓国に残っているのかもしれない。

『おもてなし』は、日本の高級旅館の行き届いたサービスを連想させるが、サービスを行き届かせるためには、相手が何を求めているか、それを理解しなければ一流とは言えない。韓国には『包み込む』といった雰囲気があり、ホッとさせられる。韓国ドラマが流行ったのも頷ける。

因みに韓国ドラマはアジア中に広まっており、以前日本でブームになった『冬ソナロケ地ツアー』なども、今やタイ人やミャンマー人が同じコースを辿っているとの話もある。国を挙げた取り組みは小手先だけでは上手くいかないような気がする。