

日本人に評判の悪いホテルへ行ってみると

● 放眼日中 ★



コラムニスト・アジアソウオッチャー
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。

中国南西部にある雲南省の省都、昆明のホテルをネットで探していた。最近では外国人が泊まらない宿が増えたことは既にご報告済みだが、夜遅く到着する場合は予約をしておくのが安心である。だが、どこなら確実に安く泊まれるのか調べようとしても、そのような表示は中国には存在しない。そこで、ホテル予約サイトの口コミ欄を見てみることにした。そこに日本人など外国人による最近のコメントが載っていたら、予約可能だと推測したからだ。ただ、表示されている、実際に行ってみて断られるケースもあるが、ないよりはましだ。

駅前比較的便利なロケーションにあり、かつ価格が安いホテルを見つけた。口コミ欄にも、今年入ってから日本人の書き込みさえある。これで安心だと思ったが、その書き込みの内容は決して良いものではなかった。「フロントにやる気が見られない」「サービス業が分かっている」。中には「宿泊料金の他、デポジットを取られ、その金額も領収書に書き込まれたので、書き直させたい」というのまであった。これまで、予約サイトの日本語の書き込みの多くは「風呂」に関するものであると認識している。「バスタブが汚かった」「ぬるいお湯しか出なかった」「水漏れなど水回りが最悪」などのコメント。日本人のこだわりがどこにあるのかがよく分かる。

だが、昆明のこのホテルに関しては「部屋はきれいだった」「ロケーションは良かった」と書かれている。ただ、従業員の対応に問題があるようにみえた。そこで興味本位で、実際にその宿に泊まってみることにした。到着は夜の11時半。対応してくれたのは20歳そこそこの女性。案の定「予約がない」と言う。予約の確認書を見せたが日本語なので、彼女らにはよく分からない。そして、確かに愛想はまるでない。それでもいろいろと話をし、こちらも手伝いながら業務を進めていくうちに、だいぶ打ち解けて、笑顔も見せるようになった。

30分もかかった揚げ句、夜の12時を回ったころ、「予約した部屋はもういっぱいなのよね。今あるのはベッド三つの部屋と、大きなベッド一つの部屋。どっちにする？」と聞かれたので、呆れてしまった。もう寝られればよいと思いついて、1人だからベッド一つでよいと答えると、何と最上階のスイートルームに通された。まあ、こんなことがあるから旅は面白いのだ。

そして、なぜここに泊まった日本人が文句を言っているのがよく分かった。確かに作業は遅いし、愛想はないのだから、客としては怒りたくなる。だが、どうして彼女たちはそういう対応なのかと考えると、「田舎から出てきてサービス概念がない若い娘」ということなのだろう。動きが遅いなどと日本語で怒られても、彼女たちはどう対処すべきかが分からない。日本なら取りあえず「すみません」などと謝るが、中国ではそれをするのは危険であるため、だんまりを決め込むしかない。人件費高騰の中国で、良い人材を安い給与で確保することは難しいのだ。旧式ホテルの限界が見える。

日本人客も中国語がでぎずに意思が通じず、いらいらする。そして中国に來ているにもかかわらず、「安い料金の宿を予約しても、日本の基準のサービスを求める」という無理な要求をする。相互理解と意思疎通の欠如。この状況は、まるで現在の日中関係の一つの縮図ではないかと気が付き、苦笑するしかなかった。