

人の良い天津人と現代的なサービス

● 放眼日中



10年ぶりに中国・天津を訪れた。

さすがに十年一昔、街は急速に現代化していたが、その一方で歴史的建造物の保存も進んでおり、天津市が定めた保存建築物は市内に1000近くもあるというから驚きだ。極めてきれいに保存されている五大道地区に足を運ぶと、道沿いがほぼ歴史的な建物で埋め尽くされており、別世界にきた感覚を覚える。中国で有名な政治家、実業家らの子孫が今もひっそりと暮らしているらしい。

今回は知り合いの天津人の紹介で、あるビジネスホテルチェーンに宿泊した。ここは最近開業したばかりだということ、とてもきれいで気に入ってしまい連泊した。

だがある日、夕方5時を過ぎて部屋に戻ると全く掃除がされていない。清掃員の女性に聞くと「実はこのフロアの担当者は風邪で帰宅してし

まい、急ぎよわれわれが掃除しているのだ」と説明された。もちろん、彼女が悪いわけではなく、これはホテルのマネジメントの問題だと思いつrontにそれを伝えると「それは申しわけない。今すぐ清掃済みの部屋に移動しましょう」と言うではないか。

これまでもこのような経験はあったが、「今すぐ清掃させるのではありません、待つてほしい」と言うのが普通の対応だろう。それがいきなり部屋を替えるとして、スタッフは走るように別の部屋を案内してくれた。ところがそこは、これまでより上級の部屋だと言われたが、どうも前の部屋の方がしつくりくる。そうわがままを言うと、フロントに戻ったスタッフはすぐにまた別の階の全く同じ部屋に案内してくれた。こんなスピード感のあるサービスは中国でこれ

まで受けたことはない。

そこに清掃リーダーだという女性が入って来て、「このたびは本当に申し訳ない。清掃は全てわれわれの責任です。これは私があなたに出来る唯一のおわびのしるしです」と言いながら、ホテルに備えられている水を4本もくれた。正直、水はそんなに飲み切れないし、備品をもらってもうれしくはないのだが、そのリーダーの姿勢には実に気持ちが込もっており、思わず全てを許してしまいたくなるものがあつた。

この話をSNSに掲載すると、すぐに日本人の友人から「良い話ですね！でも今の中国では信じられない」とか、「現在の中国では」耳を疑うような話だなどというコメントが寄せられたので、こちらが驚いてしまった。少し前では考えられないような、現在中国におけるサービス

ス業の競争の激しさ、厳しさが、日本にしていると分からないのだろうと思ってしまう。

と同時に「天津人の人の良さが出ているエピソードだ！」とのコメントもあり、なるほどと思ってしまう。天津というと港町、抜け目のない商人たちのいる所という印象を持つてしまっていたが、一般人はとても素朴で気さくな人が多いと今回の旅で知った。だからこそ、そのような人の良さを持つ人々をチェーンホテルの厳しい管理が縛つていき、マニュアル化が進んでいくことが懸念される。

本人は必死に謝っているのに、周囲から見ればちょっとユーモラスに見えてしまうのが何とも言えない今回の出来事。失敗を人間性でカバーできれば、それは好感に変わることを教えてくれている。



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。