

アカシア

NO.5

中国を見て・感じて・探る…大連事務所発のレポート

大連のネットニュース「天健ネット日本語版」

日本の三越伊勢丹ホールディングス常務執行役員中川俊明氏が大連を訪れ、大連市関係部署と投資協力の具体的事柄についての検討を行った。

全世界ベスト 500 に入る企業の一つである"伊勢丹"は日本一の小売業グループで、相次いで世界各地に 100 余の小売業ネットワークを築き上げ、現在すでに北京、天津、済南、成都、瀋陽などに支店が置かれている。

現在、大連市には日系のデパートはない。マイカルという日系合弁でオープンしたデパートはあるが、現在は日本資本は抜け、中国資本だけになっている。

中国のデパートで売られているモノの種類は、日本とほぼ同じで、価格も日本とそんなに変わらないように思える。デパートは富裕層しか買い物に行けない場所だが、日本に比べると、駐車場待ちの自動車の列はそれほどみかけない。

フロアレイアウトも、日本のデパートに良く似ている。1階には化粧品・貴金属、地下には食品、中層階は、レディス・メンズの衣料品や靴・バッグ、その上には、子供服、スポーツ用品や生活用品、最上階はレストラン。

しかし、大きく異なっている所もある。例えば、日本のデパートはトイレの美しさを競い合っている感があるが、中国のデパートはトイレが分かりづらく、暗くて汚い。エスカレーターは、わざわざフロアを回らなければ次の階へ行けないようになっていて、非常に煩わしいなど。

最高のサービスを提供するはずのデパートでさえ、売る側本位で、日本的な「お客様に快適に過ごしていただき、買い物を楽しんでいただく」というような発想は欠けらもない。デパートは中国のサービス業の遅れを痛感させられる場所でもある。心地よい所に集まるという人間の習性は日本も中国も変わらないはずだが、心地よさがお金に繋がるという発想はまだ浸透していないようだ。

支払いについては、もっと驚かされる。客が買うモノを決めると、その商品と金額を記入した伝票を渡される。それを持って、フロアに数個しかないレジへ行き、場合によってはかなり並んでお金を支払って領収書と伝票をもらう。その伝票を渡すと、やっと商品がもらえる。おまけに、その過程で誰一人も「謝謝（ありがとう）」とは言わない。日本人の客から見ると、あり得ない屈辱的な思いを我慢しながら、やっと買い物ができる場所だ。

このシステムも売る側の理論だけで考えられている。しかしハイグレードなサービスを経験したことがない客も大きな疑問を持ってないようだ。

従業員にお金を管理させないため、現金を扱う場所をできるだけ少なくしレジには信用できる社員を配置する。先払いが原則で、お金をもらわないと商品を渡さない。客のサイドでも、持ち逃げを恐れて販売員には現金やカードを絶対に渡さない。中国の当たり前の商習慣を、デパートにもあてはめた結果がこのような支払い方法になったと考えられる。

日本人としては、このような場所で、日本式のデパートを展開すれば、一見成功するよように思えるが、それは簡単ではないようだ。マイカルから日本資本が撤退したことが証拠の一つといえる。

確かに、中国で生活すると、日本のように「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」「ごめんなさい」を当たり前のように笑顔で言える従業員を育てるだけでも大変なことだ。さらに最も難しいことは、中国人に最高のサービスを体験させ、気持ち良いと思わせ、またその店に行こうと思わせることだろう。ほとんどの中国人は、ハードの気持ちよさは求めても、ソフトの気持ちよさまでは求めていないようだ。

中国人のホスピタリティー（人をもてなす心）は非常に熱いものがある。しかし、その熱さゆえに「お金儲けのために客をもてなすなんて邪道だ」という思いがあるのかもしれない。やがて中国人も、質のよいサービスがお金儲けに繋がることを理解するようになるだろう。何年後かには、それを行動に移して、中国のサービス業は大きく進化していくよように思える。