

アメリカのサービス、おもてなしについて

塚越 優衣（高校3年）

日本のおもてなしは世界でも誇るべき素晴らしい文化、と現在、様々なメディアを通してそのように言われています。私もそうだと日本人として誇りに思っていました。しかし、今回の派遣プログラムでトランスに行き、初めて観光地だけではなく、地元の人が行くような様々な場所に訪れることができ、アメリカの日常のサービス、おもてなしを受けることができました。私は日本とアメリカでのサービス、おもてなしの違いを身をもって体験しました。日本のスーパーやショッピングセンターのレジでは、店員たちが真顔でスピーディーに接客をしています。一方、アメリカでは、客と、他の店員とおしゃべりをしながら接客をします。なかには、飲み物を飲みながら接客する店員もいました。また、洋服屋さんでは、日本の店員のように恐る恐るお客に近づいてきて押し売りすることはなく、Hello! How are you?で始まり、他愛のない会話をした後、何か困った事があったら言ってねと言って去って行きます。さっきの人は本当に店員さんだったのだろうかと思議に思うぐらいの会話の内容でした。が、私はとても良い気持ちになりました。

私がトランスに行って驚いたことはとても長い列ができているのにもかかわらず店員たちは焦る事なく接客をしていて、それに対してお客はイライラすることなく黙って待っていました。私はなぜこのような違いが現れるのか考えていました。その違いはサービス精神の違いによって起こるものだと思います。日本ではいかに早くサービスを提供し、いかにお客を怒らせないようにするかが重視されているように見え、アメリカではフレンドリーに会話をする中でいかにお客を楽しませるかが重視されているように感じました。また、日本ではお客様は神様という言葉があるようにお客が店員より上というイメージが強いが、アメリカではお客と店員が対等な関係であると感じました。

また、このようなサービス、おもてなしができるのは、アメリカ人のフレンドリーな国民性があるからできるものだと感じました。私はトランスを訪れている間、様々な人と会話をしました。特に印象に残ったのは、犬の散歩をしている人や、同じ買い物の列に並んだ人、などの身近に居合わせた人との会話です。San Diegoのホテルで朝食を待っている間、テーブルの隣同士で楽しそうに談笑をしていて、このようなことは日本では起こりえないことだと思います。たまたま近くにいただけなのに、あいさつからはじまり、お互いの事や、お互いの国の事など初めて会ったとは思えない様々な話をしました。「日本では、子どもたちは一人である時に知らない人に声をかけられたら逃げるように、と教育されている。」と言うと、host family はとても驚いていました。こうしたアメリカ人のフレンドリーな国民性がお客との関わりを重視するサービス精神につながるのではないかと思います。

しかしながら、日本のサービスの質の良さはやはり誇るべきだとトランスに行って実感しました。アメリカの飲食店では注文した商品と違うものが運ばれてきたり、take out したら全然違うものが入っていた、なんてことが度々ありました。

実際にアメリカのサービス、おもてなしを受けてみて、日本のおもてなしは少し形式的な、硬い、



ロボットのように感じるようになりました。また、日本のおもてなしは、「私は店員なのだから、もてなさなければいけない」と、おもてなしをしているというよりも、おもてなしをやらされているように感じるようになりました。それに比べてアメリカのおもてなしは、店員であっても、普段の日常と同じ距離感、態度で行っていて、人間臭さというか、温かみを感じました。日本の誠実さも大事だがアメリカの柔軟なおもてなしも日本人が学ぶべき事だと思います。