

欧州のサービスから思うこと

国際金融情報センターブラッセル事務所駐在員 橋本 択摩

日本と欧州のサービスの違い

私事ながら、ブラッセルに着任してから1年以上が過ぎ、生活にも慣れてきた。一方で、日本での生活に比べて、欧州での生活の不便さについても、他の日本人欧州在住者と同様、多くの経験を積み、鍛えられてきた。

最近の例を挙げれば、以前、銀行に家族用のキャッシュカードの発行を依頼し、手続きを済ませたが、放置されたまま既に3ヶ月が経過している。督促すること十数回、銀行は「まだできていない」とだけ答え、もちろん謝ることはあり得ない。

不便という訳でもない話だが、以前出張の際にも貴重な(?)経験をした。飛行機に搭乗すると、後部座席に捕らえられた犯罪者が警察に取り囲まれて座っていた(欧州では普通旅客機でも移送されるらしい)。彼は離陸を前に発狂し、出発は1時間以上も遅れることとなった。他の乗客も苛立ち、何人かは客室乗務員に詰め寄るも、彼女は「私の責任ではない」と逆に怒り出す始末。当然、謝罪などみられない。

細かい事例では、ショッピングセンターなどでは、店員はガムを噛みながら接客することも多く、あまり売る気もないように感じられる。以前、日本ではコンビニエンス・ストアの24時間営業に対する規制が話題になったが、こちらのスーパーの大部分は午後8時に閉店する。閉店5分前には店のライトが消え、店員にせかさながらレジで並ばなければならない。日曜日でも大抵の店は閉まっているので、消費者はそれに合わせて生活をする。

愚痴をこぼせばきりが無いが、消費者にとって日本での生活はつくづく便利だと思う。元来日本人に宿っている「おもてなし」の心は世界でも誇れるものであると実感する。さらに、

デフレを経験している日本では、消費者は文字通り「神様」となっていると思う。

労働者優位?

しかし反対に、働く側からしてみると、欧州の労働者はいかに快適かとも思わずにいられない(もちろん全部に当てはまる訳ではないが)。店頭でも店員と顧客のどちらの立場が上だかよく分からない。特に利益を追求しているようにも思われず、クレームをつけられても平然としている(たまに逆ギレする)。第一声に「申し訳ございません」と出てしまう日本の労働者と比べて、働くストレスはきっと少ないだろう。

その割には待遇改善を求めてストライキを頻繁に起こす。「これ以上、何を求めるのか」と思うことしばしばであるが、労働組合の強い欧州では、労働者の権利を主張する声がよく聞かれる。金融危機下でも、インフレ連動により賃金上昇率が高いにも関わらずである。

サービス業の生産性に関する考察

もう一点、サービスに関して思うことは、人の手がかかると途端に価格が上昇することである。例えば、スーパーで野菜や果物をただ買うだけなら安価だが、日本の「中食」のような弁当を購入するとなると、価格がかなり上乘せされる。また、インターネットの接続不通などで、回線会社に修理の依頼をすると、人が来るだけで相当な出費を覚悟しなければならない。

このように、欧州ではサービス提供者が相対的に強い立場にあり、わずかなサービスでも費用がかさむことが多い。日本ではサービス業の生産性の低さが昔から論じられるが、上述のように欧州ではわずかなサービスが高い「生産」とカウントされる傾向にあるといえる。