



経営ワンポイント情報「不易流行」

by 目加田博史

ソフトが遅れた上海・蘇州

1年半ぶりに上海と蘇州を訪問しました。2010年の上海万博開催でインフラは整備され、町は驚くほど、きれいになりました。しかし、文化度はあらゆる場面で逆に悪化しているように感じました。一体なぜだろうと考えさせられました。

「衣食足りて礼節を知る」（管子）、また別の表現にすれば「恒産なくして恒心なし」（孟子）という言葉は中国に教えてもらった言葉です。豊かになればなるほど、道徳的、倫理的に文化度が上がってゆくものです。おもてなしの心が表れるはずなのです。おもてなしとは相手の立場になって行動することです。ところが、今回は自己中心的な行動をあまりにも多く目にしました。

中国最大の都市、上海の一人当たり GDP は2008年で73,297元（10,454\$）、2012年で82,606元（10,826\$）で年平均2.8%の成長を続けています。ドルに換算すると1%未満の低成長ですが、その間、リーマンショックもあり、為替相場の問題もあると思われます。元で豊かさを見た方がわかりやすいでしょう。また、2010年ごろの為替換算レートは1万円が740元（1元 13.5円）でしたが、今回は1万円が500元（1元 20円）と円安元高になっていました。

一方、人口で見ると、上海は2011年現在で2347万人、2000年と比較すると45%増加しています。その多くは外来人（上海以外の戸籍を持つ人）で945万人に達します。常に、安い労働力を豊富に活用できる強みを持っています。一方上海戸籍を持つ人の23.4%に当たる331万人は60歳以上です。14歳未満の児童比率は8.9%と中国一低いため、今後の急速な高齢化と労働力不足が起きるでしょう。それを補うために、外来人や外国人の増加はやむを得ないでしょう。

文化度が逆行していると感じた事例を列举してみます。上海最高の日系ホテルのラウンジでのこと、従業員同士が私語・雑談を交わしているのです。日本流のおもてなしを上海で実践しているこのホテルは名札に日本語のレベルを表示するなど、語学に弱い日本人にとって安心できるホテルでした。タクシーに乗った時、運転手が行き先を間違ったとき、大声で「言われた通り来たただけだ」と食ってかかってきました。間違えたのは自分なのに、お客様のせいにするのです。

蘇州で宿泊したホテルで朝食を食べていた時、数人いるボーイは壁の花のように壁にもたれてお客様の目を気にするでもなく大きなあくびをしています。お客様が探し物をしていても知らん顔です。声をかけて初めていやいややってくる始末です。帰国時の上海空港の全日空ラウンジでは、トイレに入るとトイレ掃除の従業員はずっと携帯電話で大きな声で話していましたし、開けはなされた従業員控室では、しゃがみ込んでスマホ・ゲームに興じていました。

文化度が低い事例ばかりでなく、すごいと感動したこともありました。蘇州園区を中心街にある久光百貨店（そごう）では、正装したドアボーイがドアを開けるサービスをしていました。外の出入り口にはガードマンが直立不動で警戒に当たっています。

ハードは今後も充実してゆくでしょうが、ソフトの文化度はこれから思考錯誤を繰り返しながら向上してゆくことでしょう。

株式会社目加田経営事務所

<http://21cmc.jp>

那覇 〒900-0014

那覇市松尾 1-18-22 8階

TEL098-864-0331

FAX098-860-3416

京都 〒603-8478

京都市北区大宮釈迦谷 4-10

TEL075-334-5105

FAX075-493-8305

好きなもの「えがお」

得意ワザ「見える化」技術

嫌いなもの「現状維持」

2日間の「マルミエ診断」受付中！！

お電話ください。098-864-0331

Email : mec@mekata.co.jp