

台湾の服務文化

Service culture in Taiwan

廣野 朱音

Akane Hirono

大妻女子大学大学院 人間文化研究科 言語文化学専攻 修士課程

キーワード：台湾，服務，文化

Key words : Taiwan, Service, Culture

1. 研究目的

本研究の学術的背景は、台湾の服務(サービス)文化の本質を解明し、日本に導入することにある。2020年の台湾留学中、茶葉店に行った際、店員が店にあったほぼ全ての種類のお茶を試飲させてくれた。日本の茶葉店では、1, 2種類のお茶を試飲させてくれることはあるだろうが、台湾の茶葉店のように多くの種類のお茶を試飲させてくれる店は少ないだろう。台湾で様々な茶葉店に行ったが、全ての茶葉店の店員が何種類ものお茶を試飲させてくれた。また、他の店でも注文した時に、筆者が外国人だと分かると、「どこから来たの?」、「なぜ台湾に来たの?」、「いつ帰国するの?」などと聞いてくる店員が多かった。このように台湾には、客に対してフレンドリーに接する店員が多いと感じた。一方で、日本には「お客様は神様」という言葉があるように、客は店員より立場が上で、店員は客より立場が下であるという考え方があるため、客に対してフレンドリーに接する店員は少ないと感じる。

以上のことから、台湾と日本では、服務文化が異なっていると考えられる。台湾と日本の服務文化の違いには、台湾では「ヨコ社会」、日本では「タテ社会」が形成されていることが関係しているのではないだろうか。中根千枝『タテ社会の人間関係 単一社会の理論』によると、日本は一定の地域や所属機関などの場によって社会集団が構成され、序列に重きを置く「タテ」の関係が形成されている。また、序列に重きをおかない「ヨコ」の関係は、属性によって社会集団が構成される場合に機能し、「ヨコ」の関係の例として、父系血縁集団があると述べられている。若林正文『台湾の政治 中華民国台湾化の戦後史』によると、台湾への中国

大陸からの漢族の移住・開拓が17世紀に入ってから持続的な流れになっているとあり、中国大陸からの移住・開拓によって、台湾には中国の習慣や文化が持ち込まれているのである。松本鎗吉『中国人の特性と生活』によると、中国人の社会には、血縁社会と地縁社会の2つがあると述べられている。つまり、台湾の社会には中国から持ち込まれた地縁・血縁社会があり、地縁・血縁社会によって、台湾では「ヨコ」の関係が形成されているのである。

台湾で「ヨコ」の関係が形成されているため、台湾の社会では、店員と客が対等な関係であるのではないだろうか。そのため、店員が商品を選ぶという客と同じ立場に立ってサービスすることができ、客もサービスに満足できるのではないだろうか。

本研究の目的は、台湾に形成されている「ヨコ社会」の観点から、台湾の服務文化の本質を明らかにすることである。本研究では、資料調査および現地調査によって、台湾の「ヨコ社会」による服務文化の本質を明らかにし、台湾の服務文化の日本への導入まで提案したい。

2. 研究実施内容

台湾の国立清華大学の服務科学研究所で、「服務設計」を受講し、余徳彰教授と林文綺教授の指導のもとで、台湾のカフェでの接客を体験し、分析した。その結果、台湾では店員が「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」を必ず言う必要はなく、店員が客に対して愛想を良くする必要もないことが明らかになった。一方で、日本では店員が客に対して「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」を言う必要があり、愛想良く接客

する必要がある。この点は台湾と日本のサービス文化が異なる点である。

さらに、台湾の新竹市でサービスについてフィールド調査を行った。その結果、客がいない時、店員は椅子に座って休憩したり、スマートフォンを使っていたりしていることが多いことが明らかになった。また、店員が勤務中にスマートフォンを使っていることに対して文句を言っている客はいなかった。ある飲食店では、数名の客がまだ食事中にも関わらず店員が店内で食事をし始めたことがあった。日本では、客がいる時間に店員が店内で食事をし始める店はほとんどないだろう。以上のフィールド調査から、台湾では店員が自由に接客することができ、客に対して礼儀正しく丁寧に接客する必要がないことが明らかになった。

研究目的で述べた茶葉店で何種類ものお茶を試飲させてくれた店員は、フレンドリーに接するタイプの店員だったのだろう。このようなフレンドリーに接する店員は、客と店員という関係よりも友達同士のように接してくる。だからこそ親身になって客に本当に気に入ったものを買ってもらいたいという思いで接客しているのではないだろうか。これは日本にはあまりない接客で、台湾のサービスの良い点であると考えられる。

台湾にはフレンドリーな店員もいる一方で、不愛想な店員がかなり多い。客は店員より立場が上で、店員は客より立場が下であるという考え方が台湾にはないからこそ、不愛想な店員も存在するのではないだろうか。台湾には「お客様は神様」という考え方はなく、店員と客に上下関係はないため、「ヨコ社会」が形成されている可能性が高いと考えられる。台湾滞在中に、台湾には「ヨコ社会」が形成されていると感じた出来事があった。携帯ショップで学生用のSIMカードを買おうとした時に、外国人証明書がないと買えないと言われたが、その証明書を当時持っていなかった。どうしても必要だったため、パスポートと学生証があると伝え交渉したところ、店員の判断によって買うことができた。もし「タテ社会」が形成されている日本で同じ状況になったとしたら、台湾のように個人で判断することはできず、まずは上司に聞くだろう。台湾ではこのような例外にも個人の判断で臨機応変に対応してくれる。これは「ヨ

コ社会」が形成されているからであると考えられる。台湾での「ヨコ社会」の形成については今後研究を進めていきたい。

3. まとめと今後の課題

「サービス設計」の受講とフィールド調査により、台湾のサービス文化の現状を明らかにすることができた。

「サービス設計」を受講したことで、台湾では店員が「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」を必ず言う必要はなく、店員が客に対して愛想を良くする必要もないことが明らかになった。

フィールド調査から、台湾では厳しいルールがなく、店員が自由に接客することができ、客に対して礼儀正しく丁寧に接客する必要がないことが明らかになった。

今後は、台湾では日本と異なるサービス文化がある原因と考える台湾の「ヨコ社会」の形成について明らかにしていきたい。そして、台湾の良いサービス文化を日本に導入できるかについて検討していきたい。

4. この助成による発表論文等

① 雑誌論文

[1] 松村茂樹 渡邊顕彦 松田春香 戸田山祐 木村淳 利根川千枝子 廣野朱音 傅静「近現代アジア太平洋地域における文化の諸相に見る相関関係—キース・ヴィンセント氏による基調講演会を受けてのシンポジウム記録」『人間生活文化研究』査読なし（投稿予定）

② 学会発表

[1] 松村茂樹 渡邊顕彦 松田春香 戸田山祐 木村淳 利根川千枝子 廣野朱音 傅静「近現代アジア太平洋地域における文化の諸相に見る相関関係—キース・ヴィンセント氏による基調講演会を受けてのシンポジウム」2023. 10.30 大妻女子大学千代田キャンパス

付記

本研究は大妻女子大学人間生活文化研究所の研究助成 (DB2337)「台湾のサービス文化」を受けたものです。