

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

本研究の目的は、台湾の服務の本質を明らかにすることである。

2020年に台湾に留学した際、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思われる。以上のように、台湾と日本では、服務（サービス）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。

本研究では、台湾の服務文化の特徴について、筆者のフィールド調査に基づいて考察する。このことにより、台湾の服務の本質を明らかにし、台湾の服務文化の日本への導入を提案したい。

2. 研究実施内容

①フィールド調査からみる台湾服務文化の現状

台湾における「我的小館」、「拾次茶屋」、「鼎泰豊」、「迷客夏」、「思夢樂〔しまむら〕」、「すき家」でフィールド調査を行った。

「我的小館」の店員は客に対して接客とは関係のない内容の質問を何度もし、さらには営業中に客が食事をしている同じ場所で堂々と食事をするということが分かった。

「拾次茶屋」の店員は、自分が気に入っている商品を客に熱心に勧めており、台湾では日本のように店員と客という上下関係はなく、友人同士の関係であるようなフレンドリーな接客が行われ

ていることが分かった。

「鼎泰豊」では水の提供や客に対する「いらっしゃいませ」と「ありがとうございました」の挨拶を徹底しており、店員は客の行動を観察し、接客していた。「鼎泰豊」の服務は台湾の一般的なお店とは異なっていた。

「迷客夏」の店員は、客に接客とは関係のない内容の質問を何度もし、フレンドリーに接していた。

「思夢樂」の店員は勤務中にレジ前で爪を切るなど自由に過ごしており、客にどのように見られているか、何か言われるかなどを気にしている様子はなかった。

「すき家」の店員は、「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」の挨拶を徹底しており、客のクレームにも謝罪し素早く対応していた。日本と同じ服務文化が導入されていた。

フィールド調査対象を分類すると、「我的小館」、「拾次茶屋」、「鼎泰豊」は台湾企業、「迷客夏」は外資系（フィリピン系）、「思夢樂〔しまむら〕」、「すき家」は外資系（日系）企業となった。

「我的小館」、「拾次茶屋」、「迷客夏」、「思夢樂」では、店員と客の間に上下関係がないフレンドリーな服務、「鼎泰豊」と「すき家」では、店員と客の間に上下関係があり、店員が客に丁寧に対応する服務が行われていたことが明らかになった。服務の方法は、台湾企業か外資系（フィリピン系、日系）企業ということは関係なく、各企業の方針に基づいて決まるのである。

②「タテ社会」、「ヨコ社会」について

日本では「タテ社会」が形成されており、「タテ社会」には、序列を重視する特徴がある。「ヨコ社

会」には、主従関係や上下関係は存在せず、人々は自分たちの意思で自由に他人と繋がることのできる特徴があり、「ヨコ社会」の例として父系血縁集団があげられる。

日本のように「タテ社会」が形成されている社会では、上下関係が重視されているため、店員は客に対して礼儀正しく丁寧に対応している。一方で、「ヨコ社会」が形成されている社会では、相手と対等の立場でものごとが考えられており、店員と客同士に上下関係がなく、店員は客に対してフレンドリーに接しているのである。

③台湾の「ヨコ社会」形成

17 世紀頃から漢族が中国大陆から台湾に移住し始めたことで、台湾の漢族人口が増加した。その結果、漢族の特徴の 1 つである地縁・血縁社会という「ヨコ社会」が台湾に形成されたのである。

④台湾の服務文化の本質と日本への導入

「ヨコ社会」には「主従関係や上下関係が存在しない」という特徴があるため、「ヨコ社会」が形成されている台湾では店員が客に対してフレンドリーに接しているのである。「ヨコ社会」が形成されている台湾では、集団を形成する人々の同質性により、上下関係よりも対等な関係が築かれている。

台湾の服務文化の本質とは、「ヨコ社会」による同質性の中に仲間を招きいれていることであると考える。台湾では、一旦店に入ると、客であったとしてもその店の仲間として温かく迎えらる。店員が客を単なる外部の人として扱うのではなく、その店の仲間として迎え入れ、上下関係がなくフレンドリーに接することで、客は親しみや安心感を覚え、ほっとできるのである。

「鼎泰豊」が日本の服務文化を取り入れたことで世界的に有名なブランドに成長できたことから、日本の服務文化にも優れている点があると思われる。もともと日本にある、店員が細かいところまで気を遣い、礼儀正しく対応する服務を残しつつ、上下関係がなくフレンドリーな台湾の服務文化を導入すれば、客がその服務に親しみや安心感を覚え、ほっとできるのではないかと考える。

3. まとめと今後の課題

本研究では、台湾の服務文化の本質とは、「ヨコ社会」による同質性の中に仲間を招きいれている

ことであることを明らかにした。台湾では、一旦店に入ると、客であったとしてもその店の仲間として温かく迎えらるるのである。

今後の日本では、店員が客の細かいところまで気を遣い、丁寧に対応する日本の服務文化を残しつつ、店員と客の間に上下関係がなく、店員がフレンドリーに接するような台湾の服務文化を取り入れることを提案した。

本研究では、6 つの企業を取り上げ、台湾の服務文化の現状について考察したが、今後はさらに調査する企業を増やしていき、台湾の服務文化について検討していきたい。

主要引用文献

- [1] 中根千枝『タテ社会の人間関係 単一社会の理論』1967.2.16 第 1 刷 2013.12.18 第 123 刷 講談社 p.27, p.71-72
- [2] 石田友三『ヨコ社会の理論—暮らしの思想とは何か—』1995.12.10 影書房 p.65
- [3] 松本鎗吉『中国人の特性と生活』1947.7.20 明倫閣 p.88
- [4] 何義麟『台湾現代史—二・二八事件をめぐる歴史の再記憶』2014.9.17 平凡社 p.21-22
- [5] 大東和重『台湾の歴史と文化—六つの時代が織りなす「美麗島」』2020.2.25 中央公論新書 p.242-243

4. この助成による発表論文等

学会発表

- [1] 松村茂樹, 下田敦子, 青木俊郎, 高塚明恵, 田坂有紀子, 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, 傳静「長尾雨山とその交友」展の開催—大学博物館の活性化に向けて—シンポジウム 2025.2.20 大妻女子大学 (東京都千代田区)
- [2] 廣野朱音「台湾におけるサービス文化について」中国文化学会 2025.3.7 大妻女子大学 (東京都千代田区)

付記

本研究は大妻女子大学人間生活文化研究所の令和 6 年度大学院生研究助成 (B) (DB2426)「台湾の服務文化」を受けたものです。