

# 日本とウクライナのサービス



ネケロワ・マリーナ

出身 ウクライナ

職業等 茨城大学

在日期間 5ヶ月

皆さん、こんにちは。どうぞよろしくお願いいたします。

皆さん、日本のサービスについてどう思いますか。私は、10月に日本に来てまず驚いたのは、日本のサービスのことでした。日本のサービスがなぜ世界一だとわかりました。例えば、日本の店や銀行は、開店するとき、すべての店員や銀行員は、お客さんにおじぎをして「いらっしゃいませ」と迎えてくれますね。私は、それを見たとき本当に感動しました。ウクライナではそんなことがなくて、お店の人はたまに「こんにちは」とだけ言いますが、それも人によって違います。もちろん、マクドナルドならウクライナでもスマイルはゼロ円ですが。

さて、私の日本人の友達がウクライナへ行ったとき非常に驚いたのは、まじめではないサービスのことだったそうです。まじめではないサービスって何だと思えますか。例えば、ウクライナの方は、時間にルーズで、バスや電車がスケジュールどおりに来なかったり、ホテルの予約をしても、その予約を守らなかったりして困ったそうです。

日本では、店員さんは微笑みがないとサービスが悪いと思われているし、お客さんが店員から不親切なことを言われることはあり得ないようです。

ウクライナではどうだと思えますか。皆さんがウクライナの博物館や美術館へ行くとびっくりすると思います。博物館や美術館で働いている人は、ほとんどの場合はおばあさんたちで、若者に対して時々不親切な感じで、そんなふうに言います。「しっかりしなさい」、「静かにしなさい」、「なんでそんなにウエストが低いジーンズを穿いているんだ」などと言うことがあります。または、お店でお客さんに「何々がありますか」と聞かれても、「いいえ」だけで終わりです、お詫びなんてしません。

こんなことを聞くとウクライナに行きたくないと思う人がいるかもしれません。私も、日本に来て、まず日本のサービスはよくて、ウクライナのサービスはよい点がないと感じてしまいました。でも、時間が経つにつれて、そんなウクライナのサービスにもよい点があるとわかってきました。

日本人は非常にいい態度に慣れているでしょう。ウクライナでは、お店の人は機嫌が悪いと笑顔をしてくれませんが、私たちは微笑みのある人を見ると気持ちがよくなります。なぜかというところ、その微笑みは本当の気持ちから出ているもの、つまり、義務でもなくて、規則でもない、心からの気持ちです。

それに、お店の人や公共交通の車掌さんが私たちに対して、時々「Have a nice day」とか言ったり、冗談を言ったりして、私たちは本当にいい気持ちになります。

こんなふうに、ウクライナでは、お店の人とお客さんの違いがあまり区別されていないということに日本に来てから気がつきました。ウクライナではサービスする人もお客さんも平等なのです。

もし、皆さんがウクライナのようなサービスの国へ行って、不親切な人に会って、「なんで穴が開いているジーンズを穿いているんだ」なんて言われてもがっかりしないでくださいね。それは日本で経験できないことで、異文化にしかないとわかっていただきたいと思います。お客さんのほうからも冗談や微笑をくれたらお店の人も喜んでくれると思います。そうしたら冗談や微笑を返してくれるでしょう。機会があればぜひそうしてみてください。そうしたら異文化の旅がもっともっと楽しいものとなるでしょう。

ご清聴ありがとうございました。