



最優秀賞

日本人の接客態度を学ぶべきベトナム人

グエン ヴァン フウイ
NGUYEN VAN HUY

私は日系企業に就職し来日は2回目で、紅葉や富士山の美しい景色、てんぷらや刺身などの美味しい食べ物が懐かしく思い出されました。特に印象に残っているのは日本人の接客態度です。今回はそのことについてベトナムと比べて話したいと思います。

日本で最初に滞在した横浜研修センターの受付は、国に関係なく、全ての人に丁寧で、親切に接してくれました。日本語がよくわからない私たちにも分かりやすく、時には絵に描いて説明してくれました。それはとても感動した体験です。その後、日本で生活する上で、「素晴らしい」と感じることはありませんでした。それはどこでもお客さんを歓迎してくれるということです。たとえばどこのスーパーに行っても笑顔で、「いらっしゃいませ」と元気よく挨拶してくれます。物を買わなくても、「ありがとうございました」、「またお越しください」といってくれます。買い物しなかったときには、なんだか少し恥ずかしく感じました。そのことを会社の人に話すと、お客さんが時間を割いて来店してくれたことに、感謝の気持ちを表すということは接客する上で大事なことなのだと教わりました。

帰国後、銀行カードについて質問があり、電話をしたら、何回かけても、誰も出ませんでした。やっと出た人に質問したところ、「なんですか、うるさいですよ」と言われ、切られてしまいました。「なぜだろう、私はお客様なのに」と不思議に思いました。ベトナムではお客さん

への対応が無愛想で挨拶がなかったり、睨みつけたりすることがあります。お店に入って買い物しなかった場合、店員は「帰って下さい」とか、「あなたは今日、初めてのお客さんなので買ってもらわないとこまります」とか言ってきます。つまりお客さんに対して尊敬や感謝の気持ちを表すことがないのです。

なぜベトナムではお客さんの対応が良くないのか、またどうして変えないのだろうかと考えてみました。1975年～1986年の配給制度の影響や、接客の教育が一般化されていないことがその原因として考えられます。店では自分がほしい物を買うのではなく配給券で品物と交換するという配給制度では、店員は品物を渡すだけで、「お客さん」という感覚はありません。その影響で、配給制度がなくなった今でも、店員は当時のような態度で接しています。

現在ベトナムの経済は、資本主義経済になりつつあります。私はどんな会社でも利益を上げる為に、お客さんからたくさん商品を買ってもらうことが必要であり、また商品が多く売れる為に店員の接客態度が重要だと考えます。国の経済発展、企業が力をつける為にはベトナム式の接客態度を見直していくべきだと思います。もし日本に来たことがあるベトナム人が、この作文を読んで共感してくれば、古い習慣を捨て、日本の優れた接客態度をベトナムへ輸入してくれると思います。