
14 いいわけ

終身雇用のせいで、日本のサラリーマンは、会社にしばられて、会社人間になってしまう。それに対し、イギリスのサラリーマンは、条件がよければ、さっさと転職を考え、会社のために身を捧げるなど考えもしない、といわれる。会社を優先するより、自分の人生を大切にするというわけだ。たしかに、日本のサラリーマンには、企業奴隷といわれてもしかたがないところがある。

しかし、客や利用者の立場に立つと、イギリスの商店や企業・機関のサービスは、手放しで誉めることができなくなる。

ある、きわめて有名な高級衣料品店の場合。一度でいいからその品質とサービスの確かさを味わってみたいと思って、上着を購入したところ、縫製が悪く、内側の縫製が次々とはずれてきた。しかたがないので店に行き、交換か修理を依頼したら、修理をするということで、寒さがきびしくなるのを我慢し、店にもっていった。ところが、いつまでたっても出来上がってこない。何度かのやりとりのあと、ついに業を煮やして払い戻しを求めたら、ようやく上着が送られてきた。しかし、できあがってきた修理は、とても商品に施すとは思えない、お粗末なものだった。

もうひとつは、ガス会社の場合。イギリスに住みはじめてしばらくしたころ、ガス料金の請求とともに、何日までに納めないでとガスを止めるという通知が、私のフラットあてに舞い込んだ。いつのガス料金とも何とも書いておらず、しかも期限は2、3日後なので、あわててファクスで内容の説明を求める手紙を送ったが、返事はなし。そのうちに、2度目のさらにきつい内容の督促が届く。さらにファクスと手紙を送ったが、やはり返事はなし。そのうち、滞納分と次の月の私が入居するまでの分の請求書が届き、ようやく自分は関係ないと分かったので、請求書を送り返した。不動産屋さんが、ガス会社宛に前の住人の新住所を知らせていることを知っていたからだ。きっと、その手紙を紛失してしまったのだろう。しばらくして、電話がかかってくる。まるで何の連絡も受け取っていないかのような態度で、質問を始める。こちらは、ファクスと手紙の返事はどうなっているのだと聞く。推し問答の末、向こうが調べてみると

ということで、電話を切った。そして、まもなく届いたファックスは、手紙は受け取ったが3回のファックスというのは受け取っていない。家屋の所有者の住所を知りたいという、詫びのひとつもない内容だった。しかし、手紙には2回分のファックスのコピーを同封していた。結局は、その場限りのいいわけだけなのだ。

一事が万事この調子、というと言い過ぎかもしれないが、どうやらよくあることのように。ある比較的高価な商品を購入しようと、ファックスと手紙で中身についての質問を送ったが、これも返事なし。最低限の顧客サービスをしなければならないという緊張感がない。ある日本の企業の駐在員は、かなりあきれ顔で不信感を話してくれた。これが命にかかわるようなことだったらどうなるのだろうかと思うと、不安を感じざるをえない。

だが、顧客サービスはほどほどで、約束は適当に守られ、ものごとのスピードはゆったりした、あまり息苦しくない社会と、身や心をズタズタにしてまでサービスが迅速・正確におこなわれる、かなり息苦しい社会と、どちらを選ぶかというのは、相当に難しい選択だ。外国で楽しく生きていこうとすれば、きつといま紹介したことなど大した問題ではないと悟る必要があるのだろう。