

今回はベトナムの「心遣い」や「おもてなし」や「恥じらい」の心がわかるベトナム女性を紹介したい。この人はチャンさんという成長著しい中堅企業HANELP T社の女社長である。

HANELP T社は日本の自動車メーカーのセラミック部品やカメラメーカーの部品の下請け企業だが、350人の従業員に独自の教育を通じて日本式の考え方を導入して成功した。社内で行われていることは、改善運動やアイデアの提案制度や定期的な表彰制度や家族パーティーであるが、徹底して実行しているので一昔前の猛烈時代の日本に戻ったような錯覚を覚える。

以前のHANELP T社は、生産管理や時間管理もルーズで企業風土は一般のベトナム企業と同じであったという。従って製品の合格率も低く、返品率が高かったらしい。日本式経営を徹底させて本場に素晴らしい企業に生まれ変わらせたのがチャン社長なのである。家族経営のような温かい雰囲気のある会社だったのである。

まず、会社訪問をした時には全幹部社員が玄関に整列して我々を迎えてくれた。これも、以前流行った日本式挨拶ではあるが、海外で直立不動で迎えられると面映い感じで戸惑ってしまう。ところがHANELP T社側してみると毎日のセレモニーであるから、顧客満足度を徹底する一環であり、当たり前なのである。

チャンさんはハノイ貿易大学で経営を学

AROUND THE WORLD

山師の手帳 第24回 中村繁夫

日本と類似する ベトナムのおもてなし



び、米国の大学でもMBAを取得した。さらに大学で日本語を学び、日本人の心と考え方を理解するために、日本人家庭に住み込みでお手伝いさんを1年間経験したという。彼女の目的は日本語を習得することと24時間一緒に暮らすことで日本文化を理解したかったのである。

さて、オリンピック招致のプレゼンで日本流の「おもてなし」をIOC委員にアピールしたと注目されたが、本来の「おもてなしの心」とは茶の湯の「わびさび文化」から出た、見返りを超越した精神である。見返りを求めない精神とは外国人にはなかなか理解しにくい。なぜなら、アメリカや中国などではサービスマンすることはチップを貰うことと同義語だからである。

つまり一般的にサービスマンする義務は、対価を貰う権利と一対になっているのが当たり前という考え方である。ところが、日本人は権利と義務の関係を明確化することは露骨に感じるの肌合いに馴染まない。ベトナムの半島国家としての地政学的複雑性なども織り交ぜて中国と比較すると大変に興味深いが、ベトナムではチップを期待する習慣は一切ない。

ベトナムでは中国と違って直接的な要求は出てこない。どちらかと言えば持って回



った言い方で真綿にくるんだような発言が多い。言わなくても分かるでしょうといった雰囲気を出して来る。以心伝心の日本文化にも通ずるが、別の見方をすると外交上手で知らないうちにペースに持ち込まれている気もする。おもてなしとは英語になおすとホスピタリティのことである。サービスマンとホスピタリティの違いは関係性の違いからきている。

サービスマンとは英語のSlave(奴隷)やServant(召使い)という言葉からも分かるように、サービスマンを受ける立場に主従関係がある。だから主人は召使いに金銭を与えるのである。一方、ホスピタリティは英語のHospital(病院)やHospice(ホスピス)から理解できるが、対価を求めめるのではなく、自ら相手の役に立つとか貢献するとか、相手に喜びを与えることに重きをおいているのである。報酬を求めている訳ではない。

どうやら日本とベトナムは文化的伝統が類似しているようだ。日本人のルーツは雲南省からベトナムを経由して東シナ海を通過して漂着した民族が日本民族になったのかもしれない。

(なかむら・しげお) 1947年生まれ。レアメタル専門商社・アドバンストマテリアルジャパン(AMJ)社長。新著に「レアメタルハンター・中村繁夫のあなたの仕事を成功に導く「山師の兵法A to Z」(ウェッジ)。