

やっぱりカナダ!?

栗原 武美子

これは、前号のOh,Canada!の2弾目ともいうべきものである。カナダの食費、衣料費、光熱費、家賃は、日本と比べると相対的に安いことは前号で紹介した通りである。今回は、サービスの面で日本とカナダを比較してみたい。

まず、カナダの大都市にあるスーパーマーケットに行ってみると、野菜や果物が豊富に出回り、しかも値段は日本と比べると相対的に安い。もちろん、これらの値段は、品質や産地からの輸送費、流通機構など様々な要素を反映して決まるものであるが、それと共に店頭での販売方法とも密接に係わっている。カナダでは、たいてい野菜や果物は山積みされており、特に野菜などは大きさもまちまちであり、形も不揃いである。その中から、客は自分に必要なものを必要な量だけ買って行く。むしろ、人参やセロリなど束になっているものや、じゃがいもや玉ねぎのように袋やネット詰めで売られているものもあるが、それらはバラ売りよりも安価であるにすぎない。このように、見栄えや大きさに関係なく、1キロいくらか売っているため、一人暮らしの人にとっても、育ち盛りの子供を抱える家族にとっても無駄がなく、人々の多様なニーズに応えることができる。

それに対し、日本のスーパーマーケットでは、往々にして大きさも形も揃った野菜が、トレイの中にきちんとパッキングされて売られている。こうした販売方法は店にとって都合がよいかもしれないが、消費者にとっては、必要量以上買う羽目に陥ったり、大きさや形の点で、やや割高のものを購入していることになる。しかも、価格の中には、ゴミとなるトレイ代も人件費も含まれると考えた時、消費者にとっては不経済の感が否めない。

また、日本のデパートではカナダに比べると売り場面積当りの従業員数が多いように思われる。従業員数が多いだけでなく、求めてもないアドヴァイスも多く、なかなか一人でじっくり品定めをすることができない。日本のデパートで洋服や装身具の前に行んでいる際、ほっておかれること

はまずない。店員とすれば、品物を勧めたり、アドヴァイスすることを仕事と心得ているのだろうが、落ち着いてショッピングしたい客の心理には相反する結果をもたらす。その点、カナダの店員はお客様の必要度に応じて手助けをし、サービスの押売は減多にしない。高い地代の他に、過剰な人件費を反映した高い商品を購入させられる日本の消費者としては、日本のサービスのあり方には不合理を感じる。

食料にせよ、衣料にせよ、基本的な物を必要な分だけ安価でしかもマイペースで買えるという点では、やっぱりカナダに軍配が上がる。

しかし、迅速できめ細やかなサービスの提供に関しては、おそらく日本に匹敵する国はないであろう。日本では、さほど神経を尖らせなくとも、店頭販売どころか通信販売ですら、品物の注文や配達に関し相手に任せることができる。ところが、カナダではそうはいかない。まず、店で購入する時に、きちんと商品の確認をしなくてはならない。これを怠ると、ショーウィンドウの物と同一だと思って家に帰った後で、色が違っていたり、サイズが異なっていたり、なかには商品の一部が抜けていたりということに気づき、もう一度店に引き返すことになるからである。また、販売部門と配達部門との連絡がうまくつかず、違った商品が届いたり、予定日に配達がなされないことも間々ある。購入もマイペースなら、販売もやっぱりマイペースなのである。客としてフラストラーションに陥らないためには、商品の確認や担当者名の確認といった予防策を講じることが大切になる。なにもそこまでしなくてもと思われそうだが、これはカナダで生きていく上で欠かすことのできない生活の知恵である。

このように、カナダ社会には暮らし良さと表裏一体の関係としての不便さが存在しているが、このことは結局、個人の自主性を重んじるカナダ文化の両義性を表わしているように思われる。