

マイブウ・メーノス（まあーまあー）の世界 ブラジル

ブラジルを訪問する人、ブラジルに関心のある人にお勧めする！！

梅津 久 記

第27話—お客様は”二の次、三の次”

日本には昔から”お客様は神様、仏様”と云って、どんなことがあっても、まずは”お客様第一”とお客様を大事する習慣があり、最近ですと、2020年東京オリンピック誘致で一躍話題になった”おもてなし”という素晴らしい文化がありますが、ブラジルはどうでしょうか。

ブラジルでまず嫌になるのが、スーパーのレジで待たされる時間の長いこと、レジの数は沢山あるのだが動いているのは1/3、半分も動いていたら良い方である。品物を探し、選んでカートに入れる時間よりもレジで順番を待つ時間が長いというのが普通の光景である、それがちょっとではない、何十分にもなるのだ、たしかに、カートに品物を一杯入れて買い物をする人が多いことはたしかであるが、レジで働く人の手の動きは、日本のそれとか比べものにならない、日本のレジで働くお姉さん(おばさん)の動きは見ていても気持ちがよくないくらいテキパキしている、ブラジルでは「おい！早くやってくれよ。」と言いたくなってくる。また日本では、ちょっと列が出来だすと、店の中で商品を整理していた人、事務所の人、管理人までレジに飛んできて応援対応してくれる、この光景は日本の文化そのものと思う。ブラジルでは、まずこんな光景はない、”私の仕事はこれ、あの仕事はあの人のもの、相手の仕事を取ってはいけない！”のである。私は気が短い、レジで並びに並んで、レジで会計にてこずっているのを見て、品物のカートレジのそばに置いて何も買わずにスーパーを出たことが何度かある、今では、スーパーに入ったら、レジの混み具合を見てから、買い物を始めることにしている。

また、私は訪日する度に用事で銀行に行きますが、本当に丁寧な対応には、こちらが頭を下げてしまう、銀行に入ると、用事を聞かれ、窓口案内され、先にお客様がいれば、奥で事務をしていた人がすぐに対応してくれる、まず数分と待たされることはない。去年も市役所で、ブラジルで生まれた初孫の戸籍謄本を申請したのだが、申請書を提出し、ソファーに座る暇もなく、呼ばれ手数料を払うと、その隣で、すぐに戸籍

膳本を受け取った、たぶん、10分とかからなかったと思う、一緒に行ってくれた従弟も驚いていた。ところで、ブラジルはどうだろう？銀行も役所も、「なんでこんなに人がいるの？」、「この長い列はなあーに？」、「えーxx時間待ち？」、「うそ？」、と疑問符ばかり付いてしまう。管理者も見て見ぬふり、奥からマネージャーと思われる人が、ときどき出這入りするが、素知らぬ顔。“こちらは普段の仕事をしているだけ、そんなに大勢押し掛けてくるお前達が悪いんだ、だまって順番がくるまで待て”これブラジル文化？。銀行の窓口には飛行場の搭乗口と同じ様に列を整理するバンドがなぜか設けてある？これに輪をかけて、ブラジルには”Lei das Filas 列の法”といって、サービス業でお客様に対応する窓口（スーパーのレジも同様）で何分以上待たせたら、罰金が課せられる法律が数年前から、各市の条令で定められているが、実態のない法律となっている。待たせることがブラジルの文化？本当にマイゾウ・メーノスの世界である。わたしは、銀行や役所など待たされる可能性のある所に行く時は、ストク(ナンプレパズル)を持っていくことにしている、いらいらするだけ損、頭の体操の時間に使う。

また、日本から来られ、マンション住まいを開始するのに、家具を揃えなければならぬ、これがまた頭痛の種である。家具販売店に行くと、両手を擦って、これはこれはと、いたせりつくせりの応対で、届ける日や時間も決めて購入し、家に帰ってから早く届かないかなと期待と夢が膨らむ。さあ今日は購入した家具が届く日、しかし期待と夢は無残にも打ち砕けてしまう、待てども暮らせども、約束の時間が過ぎても納入のトラックの姿は見えない、お腹がすいても家を出ることも出来ない、散々またされて、今日は駄目か、よし明日店に怒鳴りこんでやろう、その時、インターフォンがなる、やっと届いた。しかしトラックの助手は部屋に運んだだけで、明日組立の人が来るからと、けんもほろろに帰ってしまう。梱包もほどけない、翌日もまた、何時になるとも分からない家で待つ辛抱が繰り返される。家具ならまだ良いが、エアコンなどはたまったものでない、届ける人、取り付け人、壁を壊し配管する人、あれがない、これが足りないからまた明日(アテ・アマニャーン！-第4話-)と何日もかかる。

最近ですと、ケーブルTV(NET)、衛星TV(SKY)のサービスも同様、勧誘する時は、いかに自社のサービスが優秀かを宣伝して契約させるが、現場のサービスは謳い文句とはほど遠い、TVが映らない、インターネットが繋がらないトラブルが頻繁に発生する、訪問サービスを電話で依頼するが、まずは1回で時間内に来ることはない、その間外出することも出来ず”まちぼうけ”となる、催促し、「料金を払わないぞ！」、「消

費者団体に訴えるぞ！」とケンカ腰になるのが常である。インターネットのスピードも同様、20Mbps の契約をしているが、通常 3～5Mbps, 今日は最悪、1Mbps もない、サイトのホームページ画面もまともに開かない。

こんな経験は皆さんがされているはずですが、サービス業の窓口に行く時は、それなりの覚悟が必要かもしれません、どっちがお客かわからなくなるから。

— 第 28 話に続きます —