

～ “大いなる田舎者駐在員” の驚きアメリカ見聞録～

やっぱりアメリカ！

だからアメリカ！

出演：“彼”（NIMRA 会員 川村信之）

アメリカと言う国、それは彼にとって見果てぬ夢に似た憧れの国であった。身近に見えて遠い国、そんなイメージの中で作られたアメリカはいつも素晴らしく、魅力的な香りを湛えて彼を放さなかった。

新聞、テレビ等のニュースや出来事で様々なアメリカに触れ、アメリカ自身に興味を持った中学生は、政治・経済・文化の知識を増やすにつれ、大学に入ったら時期を見て休学してでも世界に、特にアメリカに飛び出したいと希望を抱く高校生となった。大学入学で何でもできる自由を得たと思った大学生も、授業・ゼミ、クラブにと忙しく流れる時間の中で、日本を飛び出し放浪（見聞）し、就職・生活すると言う冒険を犯す勇気もなく、日本（名古屋）で最もドメスティックな会社、電力会社に就職した。

商社・貿易会社なら当たり前前の華やかな海外は、旅行でしか関係し得ないと思いはじめ忙しく立ち働いていた彼に大きく変身を遂げることができた転機は、意外と早くやってきた。10年目のアメリカのワシントン DC の駐在。

しかしそんな彼を待ち構えていたのは、30年間日本で培ってきた彼の価値観を覆す出来事ばかり。抱いていた憧れは、「不思議」の気持ちとなり「不可解」となるのにそれほど時間はかからなかった。現地で生身のアメリカ人と交流する度に思う疑問が、彼をしてアメリカ人の国民性研究へと駆り立てた。単純なバラ色の夢は冷め現実が立ちはだかった。

しかし、今、アメリカで暮らしてきた3年間に思いをはせた彼は、広大な台地とそこで生活する人々に抱かれて生活できたことに感謝の思いでいっぱいになる。

今まで、普段の生活が、様々な人のつながりで効率よく回っていくことを当たり前前に思っていた”大いなる田舎者名古屋人”の彼にとり、この3年間は、それまでの価値観がひっくり返るほど、驚くべき体験に満ち満ちており、予想を超えた彩を添えてくれた。

アメリカで暮らすって大変！

①自己主張の国

赴任早々の洗礼は、戸建住居に入居までのホテルでの事。宿泊代や洗濯代、食事代、電話代その他諸費用をまとめて精算しようとする利用してない費用が種々付いていた。フロントで一つ一つ解き明かし間違いを正すも埒が明かない。職場の前任者によればこんな類のことは、しょっちゅうなのでたいていは言葉のハンデもあるのであきらめてきたとの事。しかし、持ち前の天邪鬼が首をもたげ、こんなとこで日本人がバカにされてはと、つたない英語で猛然と反論。交渉相手はどんどんエスカレーションし、最初はフロントの担当者だったのが次にはからマネージャー、ジェネラルマネージャーとあがり最後は副社長、これでダメなら会長かと思っただころでやっと決着。もうへトヘト。

これを振り返れば、会社の売上やイメージより個人を優先し、なかなか自分の非（責任）を認めたがらない国民性が見て取れる。何事も商売では、お客を大事にし決して自分の側に非がなくお客に問題があっても、まず謝りお客の怒りを納めてから対応する日本との差は歴然。

たった数千円のことではあったが、この国で生きていくには様々な場面で、日本では意識せずともよかった自分の考え・意思をはっきりと主張しないとやり込められ不利益を蒙り、主張できなければ生きていけないことが痛感された。

②各種サービスでの時間厳守

赴任当初最大のイベントは、住居の確保。赴任時は日本のバブル期でかなりの円高。戸建を賃貸しようとも思っていたが、結局購入と言う段取りとなり、家自体は契約でき日本でもならやれやれと言うところだが、ここからが大変。水、電気、電話、ケーブルテレビ、新聞、ごみ収集など一般的にユーティリティと呼ばれるこれらは戸建ゆえに、すべて自分で各会社のサービスセンターへ連絡し利用契約を結ばねばならない。日本のように顧客本位の対応は望むべくもなく、国民の8割が中間層で教育程度も高く、年収もそこそこの人たちがサービスを提供してくれるのでお客の言い分をすぐ理解してくれ安心の国とは格段の違い。

まず先方の会社に、電話会社なら電話の開通をお願いしたい旨を告げ契約を申し出て回答を得るのが一苦勞。後で分かったことだが一般的に収入レベルと教育レベルは比例しているのは良く分かるが、この国では話すスピードも特徴がある。学歴もある教養人になればなるほど相手に合わせたスピードで会話ができる（すなわち外国人には、合う様なゆっくりとしたスピードで）。アメリカでの電話対応のようなサービス業の人を常に悪く言うつもりはないが、高度技能を要するわけでもないと言うわけで、収入レベルも余り高くなくロイヤリ

テイに欠ける人も多く見かけることから、対応がぞんざいでかつ早口。聞き取りにくい英語を何とか聞こうとする彼には難渋至極。へたくそな英語で早く電話を切ろうとするオペレータをなだめて、何とか契約こぎつけ加入工事のアポイントを取ろうとするも、日にちの指定をやっと決めても時間はさっぱり要領を得ず一日家で待てと一方的。当日仕事を休んで一日中待てど暮らせど誰も来ず、そのうち日はとっぷりくれ真っ暗。アメリカではこんなに仕事熱心で夜でも工事をしてくれるのかと会社に電話すると、まだ来てないのなら多分明日であろうとの返事。翌日も仕事を休み待つこと8時間。さすがの私も切れて怒りの電話をするもそのうちに行くだろうの返事。会社の対応をなじっても私は悪くないの一点張り。確かに電話オペレータ自身の対応のまずさではないにしても、会社自身の対応のまずさであっても謝らない。顧客の満足度はどこに行ったのだと叫びたくなる。誠意ある対応は、このレベルでは望むべくもない。

一事が万事こういう対応を電話から始まり電気、ガス、水道、ケーブルテレビ等と延々と続ける頃には、疲れると言うよりまさに我慢大会。唯ですら仕事の激変振りに神経をすり減らしているのに、家でもまたこれかと勘弁してくれの気分。近頃は何でも金で解決してくれる便利屋も現れていると聞くが、本当の国民性を肌で感じる経験はしておくに限ると思ったのは帰国の間際であった。

(追伸)

エンジニアを職業とする理系人間と見られがちなか中で、もともと本心では文化歴史等から様々な国の国民性を探る文化人類学を目指した文系人間。この思考を研ぎ澄ました3年間の駐在員生活であった。駄文をお許しありたい。