

平成二十五年十一月十九日

NHKラジオにて、韓國放送局の日本語を話すをよくする韓國人、韓國事情につき放送す。韓國内の徹底せるアフターサービスの報告なりき。

韓國にては、家庭用電器器具の販賣競争、アフターサービスの充實を缺かす可からず。それが各販賣會社、それぞれアフターサービス要員を養成し、アフターサービスの内容、方式、充實振りを競ふ。品質の保證期間長く、十年とせる販賣會社多し。保證期間の間は、十全なるアフターサービスを行ふを要すれば、各販賣會社とも、アフターサービス部門に多額の投資を行ひ、同部門の業務處理體制を整備・充實す、と云へり。

アフターサービスの内容、方式、充實振りの一例を擧ぐるに、「感動のアフターサービス」と稱するあり。冷蔵庫を購入せる顧客の例によらば、先づ顧客の名、現住所、現在の家族構成、電話・電子メール等の通信手段を正確に把握するが、その第一歩なり。こは、かなり煩瑣なる業務にして、人手を要す。されどその確實になさるるは、完璧なるアフターサービスの必要條件なるべし。顧客の把握完成し、いよいよアフターサービスに入る。定期的に顧客と連絡しつつ、必要あらばアフターサービス要員を派遣、冷蔵庫機械部分の作動狀況を調べ、劣化せる部品を交換するは當然のことにして、アフターサービスの序の口に過ぎず。「感動のアフターサービス」、いかでそこに止まらん。顧客に最大の満足感を與ふるは、冷蔵庫内の掃除なりとぞ。顧客が家に、數人の要員を定期的に派遣し、冷蔵庫の内外を調べたる上、庫内の食品を全部取出し、内部を徹底的に掃除す。終らば取出したる食品を、完全に元の位置に戻すは、云ふも更なり。

斯かるサービス、固より冷蔵庫に限らず。家庭用電器器具全般に亙るらし。「感動のアフターサービス」、ある一社の宣傳文句なるも、各社競争してこの種サービスを提供するが常態なれば、同種の競争をなし得ざる會社は脱落す。斯かるアフターサービス、業界全體、更に社會全體に波及し行くは、容易に想像し得らる。十年の保證期間及び同期間のアフターサービス徹底、一般化すれば、各メーカー、これに對應せざるべからず。部品生産停止は遅れ、過度の頻繁なるモデル變更、躊躇せらるべし。さすれば社會全體に、大々の宣傳によりて、商品を賣り終らばよしとせる風潮、弱まり行くに非ずや。

實際に現在の韓國に、家庭用電器器具より安き價格の衣類にても、無料に非ずとも安き對價にて、破れたる箇所の修復などする店多くありと傳ふ。されば古き衣類などは、頻繁に簡便に修復し、永く使ふが一般的なるらし。そは日本以外のアジアにも知られ、アジアの國より、韓國の衣類修復店に古き衣類を持參し、修復を依頼する者多しとも聞けり。

我が日本にありては、古き衣類を修復せむと希望すれど、修復を行ふ店少し。たまたま近所に、よき修復店を發見し得ることあれど、修復經費は極端に高價なり。今後韓國行き航

空賃の安價になるべければ、韓國企業、日本人に需要あるを見越し、空港の一劃に、衣類、小型電氣器具の修復・修理店を設置、營業せば、日本より、そがために韓國に赴く旅行者、増大するやも知れず。

現下の日本に、衣類、小型電氣器具の修復・修理を、安價に行ふ店、十年の長期の保證とアフターサービスを実施する、家庭用電氣器具の製造・販賣會社、皆無なり。將來の出現、増加も想像し得ず。残念の極みなり。そは、日本の政治家・官僚、あるいは企業の經營者、消費者等、家庭用電氣器具・衣料品を、修復・修理しつつ長く使ふは、個人消費増大にマイナスにして、全體經濟の成長を阻害せむと信じ込みたる故ならむか。ジャーナリズム、亦その考へを共有するに非ずや。日本に、韓國の如く、衣類、小型電氣器具の修復・修理を安き對價にて實施する店ありとせむ。一記者、その經營方針に共感し、記事にせむと試むるも、果して記事となし得るや。電機産業、纖維産業・ファッション産業より、強き抑壓壓力掛からむ。あるいは新聞・テレビ經營者自身、廣告收入に響くを恐れ、報道を押さふべし。

されど日本の文化傳統には、「もつたない」なる言葉ありて、浪費、野放圖なる消費を戒む。今日の日本人も、日常的にはこの言葉を使ふこと少くなりたるも、現在の日本の、ものを簡單に使い棄つる風潮に、心の痛みを覺ゆる者、なほ多數あらむ。若き世代を中心に、ものを使い棄てに慣れたる日本人の多くなれるは事實なり。されど日本人全體とせば、「もつたない」が價值觀に賛同する日本人、使い棄てを是認する日本人より多數ならむか。現代の、ものを使い棄ての當然視せらるる日本にても、舊來の如く、ものを大切にし、可能ならば修復・修理しつつ長く使ふを望む人、相對的多數を占むるに非ずや。斯かる多數の日本人、ものを簡單に使い棄つる風潮に、違和感を覺ゆるも、今は個人消費中心の經濟なれば、必要惡なりと、諦めの境地にありて、それを甘受するなるべし。

されど韓國は、日本と同じく、市場經濟の國なり。その韓國にて、ものを修復・修理しつつ、長く使ふも、市場經濟に反せず。韓國にも、ものを使い棄つるに違和感を覺ゆる、日本と同じき價值觀あり。然るに日本と異なりて、斯かる價值觀、經濟と社會に壓殺せらるることなく、生かせらるるは何故ぞ。そを知り、且つ韓國より虚心に學ばむと思ふ日本人、多數あらば、日本にても韓國と同じく、家庭用電氣器具等の耐久消費財に對し、長期間の保證、並びに組織化せられ、徹底せるアフターサービス、いつの日か實施せられむ。衣料品等の極端なるファッション化、過度に消費を煽る風潮、いつか是正せられむ。そを期待するは、烏澁の沙汰なるや。そを望むは、百年河清を俟つに等しきや。

ものの修復・修理、一般化せば、新たなる工業製品の生産擴大、優雅なるファッションの普及に、マイナスなるべし。されど今の日本經濟、工業製品の生産、優雅なるファッションは、海外生産、ブランド品の輸入に多く依存す。國內における日本人の雇用に效無き部分、相對的に多し。若し日本國內に、家庭用電氣器具及び衣類の修復・修理産業廣まらば、そはほぼ百パーセント日本國內にて、日本人、而も年長者を雇用せむ。日本經濟と日本人の雇用の觀點より

せば、必ずそは經濟全體にマイナスなりと、斷言し得るや。斷言し得とする人、須らく韓國の、發展する工業と、アフターサービス、修復・修理の廣範なる實施とを、兩立せしめたるを知らば、如何となす。知りて如何なる感慨ありや。

日本に、家庭用電氣器具と衣類の修復・修理の廣まらば、經濟を離れ、日本の社會と日本人の國民心理に、大いなる意義あらむ。現代の日本人の、政治・經濟・社會萬般に、心理的違和感を覺えつつ、已むを得ずとて諦觀せる情況に、變化の生ずるやも知れず。少くも過度のモデル・チェンジ、ファッションの強調に、ある程度の抑制働くべし。建設業などに、新たなる大規模プロジェクトの推進に拘泥せず、過去に建設せられたる施設の、維持管理・修復に重點を移す企業の、出で來たるも豫想し得られざるや。既設施設の維持管理・修復、かなり大いなる需要あらむと、思はるる故なり。更に日本人本來の、「もつたいたい」なる心理、ものを大切に扱ふ習慣、あるいはものを使ひ棄つるを嫌ふ價值觀、復權するやも知れず。さすれば日本の社會は、今より遙かに健全なる社會とならむ。

一つ氣になることあり。これまで多數の日本人、韓國を訪れ、韓國に滞在せり。筆者個人の知見・見聞は限らるるも、少くも我、韓國に滞在・在留せる日本人より、曾てこの國の家庭用電氣器具・衣類の修復・修理につき、聞きしことなし。NHKの放送も、日本人の特派員の報告に非ずして、韓國人の報告なりき。今の日本人は、韓國に行き、あるいは韓國に住みても、韓國の修復・修理を重視する氣風に氣付き、感心し、注目すること無きに非ずや。舊來の我等が「もつたいたい」の氣風、已に弱まりて、韓國のその氣風を生かすに、共感する能力を喪失せるや。今や様々なる分野にて、韓國は、日本より一步先んずる國なり。そこには日本として、日本人として、學び得ること多からむ。東アジアの共通の文化と價值觀を生かしつつ、今や日本より繁榮せる市場經濟の國、韓國より、虚心に多くを學ぶは、現下の日本の急務ならざるや。