

## ソフトに感動した深圳



iYell株式会社 代表取締役社長兼CEO  
窪田光洋

### はじめに

2018年2月5日から9日まで、ビジネスモデル学会が企画した中国深圳・広州への海外コンベンションに同行しました。参加者はアカデミアの方々、ビジネスサイドの方を含め総勢20名のメンバーでした。この幅広いバックグラウンドを持つメンバーが揃っていることで、そのメンバーによる視察対象への解説や感想を聞

くだけでも通常の視察の何倍もの多くの学びがあったように思います。

中国は言うまでも無く目覚まし経済発展を遂げている国であります、その中でも視察先の深圳は群を抜いて成長している街です。街の成長の象徴となるのは、巨大モニュメントとしても有名なテンセント本社ビルを中心としたビル群です。他にも高さ600メートルの平安国際金融中心ビルや地下鉄網が整備されている様子を目の当たりにしました。

このように深圳がハード面で充実しているという点については、視察に出る前、日本で調べていた際にもいくつかの

情報があり、今後も益々そのような情報が増えてくると思われます。おそらく今後も加速度的に発展していくことでしょう。

そうした中、私が最も感動したのは深圳の人々との交流を通じて感じたソフト面での充実です。これは視察前後での中国に対する大きなギャップを感じた点でもあります。視察に行く前までは中国に対して誤解をしていました。google日本版で「中国人 印象」と検索すると「傲慢」「自己中心的」「利己的」といったどちらかと言うとネガティブなワードに関連する記事が散見されました。私自身も視察前までは中国人に対して遠くはない印象を持ってしまっていました。

しかし、それは完全に覆され、過去にそういった印象を持っていたことは大変失礼なことであり、自分自身を恥ずかしく思いました。現地で感じた中国のソフト面での充実はそれだけ素晴らしいものであったからです。そんなソフト面での充実は、視察した企業では謙虚に学ぶ姿勢に表れており、飲食店やドローンメーカー販売店ではホスピタリティに溢れたサービスとして感じ取ることが出来ました。

本レポートでは、深圳の発展の象徴であるハード面ではなく、ソフト面に焦点を当てて報告したいと思います。なぜならば、ソフト面については、現地に行っ

て初めて触れることが出来るものであり、体験しないと分からない貴重な情報であると考えます。

## ファーウェイ:他国に学ぶ素直さ

本視察では民間施設・商業区域・政府機関に加え、深圳に拠点を置く個別企業にも訪問しました。その中の一つに世界スマートフォン市場第三位のファーウェイという企業がありました。訪問して最初に驚いたのは社屋の広大さでした。Googleやfacebookのように大学キャンパスを模した作りになっており、事業部毎に独立した建物が乱立し、風水学に基づいて設けられた巨大な池すらもありました。更にはカフェテリアのような飲食スペースは勿論、病院や公園、運動施設もあり、社屋の近くには多数の社宅が用意されていました。まさに1970年代に家族経営と呼ばれていた日本企業のような充実した福利厚生でした。

その巨大な社屋よりも驚き、感動したことは、先方のもてなす心と他国や外部企業から素直に学ぼうとする謙虚さです。我々をメインで案内してくれたのは、渉外・広報本部の本部長・部長の2名でした。驚いたのは2名とも日本を拠点に業務を行っているが、この日のためにわざわざ深圳まで出向いてくれたということでした。また我々が学ぶ側として質問をすると教える側にも関わらずとても謙



虚な態度で恐縮しながら回答を述べていました。

更には、海外の成功事例を学ぶべく社屋内に講堂を用意し、一定クラス以上の役職者にはグローバル企業の研修プランを受けるような制度が出来ていました。中国をはじめグローバルでシェア拡大を続けるファーウェイにあって、これ程の謙虚な姿勢で学び続けているということに度肝を抜かれました。

またファーウェイの特徴としては売上約10兆円という超大企業にも関わらず、戦略的に株式の非常上場を貫いています。更には約99%の株を社員で保有するという珍しいスタイルでした。

その結果、変化が激しい中国最先端都市深圳においてもファーウェイは比較的低い従業員離職率をキープ出来ているようです。このような特徴的な会社組織としても学びが多い企業訪問となりました。



## 火鍋料理店:

### 『海底捞火鍋』でのおもてなし

本視察では地元深圳・広州の中華料理は勿論、高層タワー最上階での気品あるイタリア料理屋、裏通りにある露店でのラーメン店等、様々な飲食店で食事をしました。中でも印象に残っているのが『海底捞火鍋』です。この店は中国では大人気の火鍋料理チェーン店です。

システムとしては、最初に火鍋のベースとなる味付けを決め、肉や魚、野菜等を注文します。ここからが特徴的で、肉や野菜を付けるタレが20以上の種類から選ぶことが出来、火薬となるネギやニンニク、ショウガ、更には豆板醤等の調味料がセルフサービスでとり放題となっています。店内に入ると赤を基調とした洗練された雰囲気であり若者やファミリーで超満員でした。そのため私たちが店に到

着して、食事を始めるまで1時間以上の時間を要しました。しかし、この店のホスピタリティに満ちた工夫により、あっという間に快適に過ごすことが出来ました。

それは、自動化された席予約システムで手続きを終えた後に案内されたスペースにありました。なんと、全ての予約待ち客用にウェイティングルームが用意されていました。そこには、飲み物と軽食が置かれていて、更には有意義に時間を潰せるようにボードゲームまで置いてありました。オーダーを取る店舗スタッフも笑顔とサービス精神に溢れていました。予約待ちの段階から客へここまで配慮している飲食店は日本では見たことがなく、大いに感動しました。日本でも店舗出店を開始しているようだが、同様のサービスであるとする脅威となるのではないかと余計な心配をするレベルでした。

## DJI直営店でのドローン購入

最後にドローン購入時のエピソードを紹介したいと思います。

今回の視察先企業の中にドローン業界で圧倒的シェア一位であるDJIが含まれていました。ドローンの存在は知っていたものの、実際に企業視察することでドローンへの思いが深まりました。過去の製品群の歴史、娯楽利用以外にも産業用としても多くの企業が活用していることを知り改めて感動しました。その感動から私は視察を終えた直後に最新モデルのドローンを買って帰ることを決めました。

しかし、様々なトラブルがあり購入するまでには多くの苦労がありました。最終的には直営店の販売スタッフの懇意親切な対応により何とか購入することが出来たのですが、その販売スタッフの対応は大変素晴らしいものでありました。

購入までのいきさつを説明します。まず、店舗に着くと販売スタッフがそれぞれの商品について丁寧に説明してくれました。購入商品を決め、レジに進んだのだが支払いで戸惑ってしまいました。なぜなら、日本のクレジットカードでは決済が出来なかったからです。現金で支払おうとするも手持ちの現金では足りませんでした。深圳では「wechat pay」等の電子マネーでの決済が主流であるためこの視察を通じてほとんど現金を用意していなかったのです。

それでもドローンを買いたいと思い、店員に相談すると本当に懇意になって相談に乗ってくれました。そこから最寄りの両替所（営業時間が終了していた）、最寄りのATM（故障していた）、15分以上離れたホテル横のATMで現金を引き出すまでの間、終始付き添ってくれたのです。更に驚いたことがあります。あまりにも親切な対応だったためチップを渡そうとしたのですが、その時にチップの受け取りを拒否するとともに「そのお言葉だけで大変光栄です」と言うのでした。これ程までのサービスをしておきながら、そこまで謙虚であり続ける姿勢に感

銘を受け感動しました。商品が手に入ったことに加え、この販売スタッフの接客により、本当に心地よい買い物体験をすることが出来ました。

## まとめ

今回の視察を通じて、中国深圳・広州は紛れもなく日本を超える都市になっていることを肌で実感しました。それはGDP等の経済指標だけでなく、テクノロジーに関しても日本よりも発展していることを幾度も感じました。

同時に、インターネットも含めたメディアを通じての情報を鵜呑みにするだけではなく、実際現地に赴き最新の空気に触れることが重要であることを実感しました。その空気は日々急速に変化するためその都度過去の情報を「リセット」していくことが必要であると感じました。過去のその国の情報を得ていたとしても、その情報をアップデートするのではなく、完全に「リセット」しなければ認識が追い付かない変化、いや進化でした。

そして、今回の視察ではハード面の発展以上に深圳の人々のソフト面に度々感動する機会がありました。具体的には上述のおもてなしの心と成長への意欲、そして、他国に学ぼうとする素直さです。これはこれからの日本企業や日本人自身

も改めて見つめ直さなければいけない重要な事実であると思いました。

最後に、私はiYell株式会社という住宅ローンテック企業を経営しています。将来的にはグローバル展開を意識しているためその第一歩としてこの視察に参加させていただきました。また当社では社員ファーストの経営を掲げており、今回の中国でのソフト面の充実やファウエイでの家族経営的な組織を目の当たりにしたことは大きなヒントを得られる本当に素晴らしい機会でした。

改めて、今回の海外コンベンションをコーディネートしてくれた平野学会長をはじめ企画者の方々、現地ガイドの方々にこの場を借りて、改めて御礼申し上げます。本当に有り難う御座いました。



**筆者略歴** 窪田光洋  
東京都広尾にて1984年に生まれる。青山学院大学経営学部卒業。東証1部上場会社SBIホールディングス株式会社に入社しSBIモーゲージ株式会社(現アルヒ株式会社)に配属。住宅ローン来店型店舗の最年少店長、債権管理部長

を経て、SBI大学院大学経営学修士(MBA)取得後、最年少執行役員に就任と同時に住宅ローン商品の組成から販売・審査までを担う事業部長に。コンプライアンス部門にて、当局の対応責任者を担当した後、退社。2016年5月12日iYell株式会社を設立し代表取締役社長兼CEOに就任。不動産会社や金融機関の住宅ローン業務をテクノロジーを活用して解決するビジネスを展開。創業2年目にして従業員70名と急成長ながら、離職率ゼロを実現し続け、「GPTW「働きがいのある会社」16位にランクイン。ビジネスモデル学会プリンシパルを兼任。