



オランダ便り

つゆき
露木

えみこ
恵美子

●中央大学大学院戦略経営研究科 教授

オランダといえば風車の回るのどかな田園風景が思い出される。人口1,780万人、国土は日本の九州と同じくらいの広さで、ライン川の下流にある平野の約25%が海拔0 m以下である。そのため、昔は干拓するために風車が使われており、「世界は神が作ったが、オランダはオランダ人が作った」とも言われる。北海に面したオランダは季節風がとても強く、風車を動力源とするにはよい条件が整っていたのであろう。

もうひとつ、オランダといえば自転車大国としても知られている。人口の1.2倍以上の自転車があり、人々は通勤通学・レジャーにも自転車によく乗る。全国津々浦々、歩道と車道とは別に自転車道路が整備され、まちがって自転車道路を歩行者が歩いているとすごいスピードで走ってくる自転車にひかれそうになり危ない思いをする。雨や風もなんのその、いつでもどこにでも自転車で行くオランダ人にはたくましさを感じる。

<デジタル大国オランダ>

驚いたことにオランダの銀行にはATMマシンがない。現金の出入金はGeldmaatという複数の銀行が共同で運用している街中のATMマシンまで行かなければならず、それも現金を入金できるマシンは限られ、出し入れには料金がかかる。

市電やバスに乗る際もICチップの埋め込まれたカードであればどんなカードでも使うことができる。私は短期滞在であることと、日本のカードがどこでも使えるため銀行口座をつくるつもりは

なかったのだが、大学のあるロッテルダムと滞在先のアムステルダムを往復するための鉄道運賃が非常に高額で（往復€38＝約6,000円）、オフピークに40%割引になる鉄道カードを作るために銀行口座を作らなければいけなくなった。

これが非常に大変で、まず口座を作れる支店が限りなく少なくすべて予約制であること。まずはオンライン（スマートフォン）で口座を作るように言われて試みたが、税金の関係で口座開設ができず、結局市内の支店に予約をとって口座開設をすることになった。さらに支店に行って口座開設はできたものの、カードとID、暗証番号とパスワードがそれぞれ別々の封書で現住所に届くまでに1週間。やっとそれぞれが手元に届いたものの、入金するためのATMが限られており、さらにスマホで口座のアクティベーションをする必要があることがわからず、手元に現金（それも€100札）があるのに入金できない状態が続いた。お金はあっても使えないという笑えない状況である。最終的に入金できて鉄道カードが手元に届くまで約4週間かかったのである。

銀行カードや鉄道カードは、いったん作ってしまえば非常に便利だが、外国人や移民・難民など、カードがない人、作るのが難しい人々にとっては生活するのが大変である。これもデジタル社会の現実であろう。

<オランダ人気質>

オランダは旧植民地（インドネシアやスリナム

＝旧オランダ領ギアナ）の影響もあり多民族国家であり、公用語はオランダ語だが、多くの人が流暢な英語を話す。街の売店でも英語が通じるので、オランダ語ができない外国人には大変ありがたい。そのような多民族国家ゆえか、オランダはローコンテキスト社会である。つまり、思ったことをできるだけ言葉に表現することが良しとされる文化で、場を読む能力が必要なハイコンテキストな日本とは正反対である。ストレートに思いを表現することが多いので、言葉の意味を深読みしなくてよいのでわかりやすい。逆に、情緒的な配慮に欠けるところがあり、ストレートな物言いが日本人からすると「失礼」と感じることもある。

また、オランダには「人と違うこと、新しいことに挑戦すること」を良しとする文化があり、それをオランダ人に言わせると「80%の完成度でOK、あとは口先でカバーする」となる。オランダでは製造業（モノづくり）よりもサービス業（コトづくり）の方が圧倒的に多く、そのことが、「100%完成しなければいけない」ではなく、「80%完成であれば後は試行錯誤しながら完成度をあげていけばよい」という考え方に結びつき、社会的な試行実験にも比較的寛容である。たとえば、オランダ在住の日本人のご家庭で、子供が高校生の時にラテン語の授業で6つあるクラスを半分に分け、それぞれに別の教育手法を導入して、その効果（どれくらい理解度があがったか）を試すということが行われたそうである。平等を基本とする公教育でそのような実験的な試みは日本では考えにくいですが、オランダ人は「それでどちらが効果的かわかるのであればいいじゃないか」と、特に親からクレームのようなことはなかったという。このような態度は、新しいものの組み合わせによるサービス開発や奇抜なデザイン（建築物やインテリア・家具など）にも通底するもので、独自性・新規性を尊ぶ文化として定着している。

しかし、このような独自性や新規性は不公平や不便を生むこともある。先に挙げたラテン語での実験的な試みは、成果が上がった方の教育メソッドを受けられた生徒とそうでなかった生徒の間で不公平を生むので、それを受け入れる社会的な寛容さが必要である。ポストコビットで、人の移動が少なくなり通信のデジタル化が進んだが、そのことの裏返しとして電車や郵便の遅延は頻繁に起



アムステルダムの街角
日本ではあり得ない形状のビル

こり、技術トラブルで電車が運休になり乗っていた電車を降ろされたり、保守作業に時間がかかって遅延が発生することもしばしばである。インターネットによる通信のデジタル化は非常に進んでいるが、そこにひとたび人が介在すると途端に動かなくなる。たとえば、オンラインで購入したチケットがメール添付で届かず、しばらくして問い合わせしてみると「システムトラブルで手動でチケットを送らなければならなかったのだが、送るのを忘れていた」という返事が返ってきた。さらには、キャンセルした宿泊先から「領収書」が届き、高額だったので驚いて返信をしたところ、しばらく経ってから間違いだったという謝罪のメールが来たということもあった。これもシステムの不具合だと思われるが、こちらが気がつかなければ引き落とされていたかもしれず、そういうこともよく起こるので、常に気をつけておく必要がある。このような日常的に発生する些細なトラブルをオランダ人も怒っているのだが、慣れていることもあってか、比較的寛容に受け止めているように思える。また、その解決手法としては、仲間同士の助け合いがかなり機能しているように思われる。日本のようにトラブルは基本的に起こらない（ことが前提で）、起こった場合は起こした方が何とかしてくれるだろうという考えは、オランダ人にはないようで、仲間に助けてもらいながら自分たちで手を打ったり交渉したりすることで解決するようである。オランダでは何事も「プロアクティブ（先取りしてうごくこと）」が大事なのである。