

2013/04/09 07:50

<QUICK>【アジア特Q便】呉軍華氏「中国を視る」 アップルはなぜ謝罪したか

QUICKではアジア特Q便と題し、アジア各国・地域の経済動向について現地アナリストや記者の独自の視点をニュース形式で配信しています。今回は、日本総合研究所理事の呉軍華氏がレポートします。

米アップル（コード@AAPL/U）が、ついに中国消費者に頭を下げた。4月1日、アップルのティム・クック最高経営責任者（CEO）は、中国で販売されたスマートフォン「iPhone4」と「iPhone4S」のアフターサービス体制に改善すべき点があったことを認め、たうえ、「対外コミュニケーションが足りず、アップルが傲慢だとの印象を招いたことに対し、消費者に心からお詫びする」という謝罪声明を発表した。これをもって、過去2週間にわたり中国で猛烈に展開されていたアップル批判が一段落する可能性が高まった。

今回のアップル批判に対して、ワシントンも含めた国際社会からは「中国政府の政治的扇動」や中国のサイバー攻撃を批判してきたアメリカへの報復、米政府の通信機器調達で中国製品に制限をかける動きに対する復讐といった見方がある。

確かに、アップル批判を始めたのは中国国営の中国中央テレビ（CCTV）であり、そして、その後のアップル叩きも中国共産党の機関紙である人民日報といった共産党・政府系のメディアを中心に展開されたのであった。これにみられるように、今回のアップル叩きは中国政府の官製批判だといえる。しかし、アップル側の対応に反省すべき点がないわけではない。

中国中央テレビが毎年3月15日の世界消費者権利デーに放送する特別番組では、著名な外国企業を含む消費者権利を侵害した企業を取り上げられ、中国では恒例番組となっている。この番組でこれまでに槍玉に挙げられた企業のほとんどは、指摘された問題点を解決し或いは少なくとも解決しようとする姿勢を示すことによって、批判ムードの鎮静化を図ってきた。

今年の特別番組で、アップル製品が保証期間内に故障した際に「他国では新品と交換するのに中国では部品交換で対応しており、海外と中国でのアフターサービスに差がある」と指摘された時、アップルが同じようなアプローチを取っていれば、アップル批判がそれで終焉した可能性が高い。しかし、アップルはむしろ「我々の（アフターサービス）規定は完全に合法であり、サービスレベルも極めて高い」との声明文を発表し、中国中央テレビの批判に真っ向から反論した。

かつてのグーグルの中国撤退を例に挙げるまでもなく、会社の経営上、中国市場からの撤退が一つのチョイスとして成り立つ場合には、共産党一党支配下の中国政府にノーを言いかまわさない。しかし、株価が下がる中、アフターサービス規定をめぐる対立だけで、米国に次ぐ市場に成長した中国ビジネスを手放すことは、アップルの経営陣にとっても株主にとっても恐らくありえない選択肢である。ならば、アップルがやはりその当初の対応において、改めて吟味すべきところがあったといわざるを得ない。