



え・城谷俊也

今月のテーマ 喜ばせる生活

# サービス精神とは何か

丸山竹秋

毎月第一週に配信する 今週の倫理」では、倫理研究所二代目理事長 丸山竹秋（一九二一～一九九）のこぼれ話を掲載します。

★

きごころ新幹線で、あるアナウンサーの近くの席にのりあわせたが、テレビではあのようになにこやかに語る人が、車内ではむっとりとして、苦虫をかみつぶしたように、同僚に対しても、ほとんど物をいわず黙然 もくねんとしているのを見て、人間性の裏をみたように思い興味があつた。

人間とはある点で、そうした二面があるものなのかもしれぬ。しかしいわゆるサービス業とか、お客相手の商売をしているからといって、しごと以外のときに、サービスを忘れ、人にめいわくをかけてよいという話は断じてないのだ。サービスとは、何もそうしたしごとをしていない人たちだけの専用物ではない。業務にたずさわっている間は、腰を低くし、サービスをよくするが、業務外では人に対して迷惑をかけたなり、横へいにしていて平気であるといったようなことでは、その人はサービス精神に徹しているとはいえない。サービスとは、人間関係がたがいに行きとどくことを意味する。

奉仕といえ、たいへんむずかしいようだが、けっきよくは正しい意味において相手を喜ばせることがサービスなのだ。相手の為にするといってもよい。

ホテルのボーイはサービスをすべきであり、客はサービスをする必要はない、などともいえないのだ。客がいばってボーイを困らせたり、いじめたりしてよいという理くつはどこにもない。

客は客としての立場において、ボーイの人格を尊重し、ボーイとしての仕ごとが十分できるように配慮すべきである。

\*

会議をしている。議長は会議が円滑にすすむように、皆がなるべく気もちよく議事をすすめるようにとめる。それが議長としてのサービス精神である。

またそのメンバーの人たちも、同じように議事をはかどらせるように協力するのはもちろん、皆が心もちよく討議できるようにとめるべきだ。ところが、会議といえはすぐに居眠りをする。ほかの

ことばかり考えている。すぐに感情的になり、青筋をたててくっつかかる。皮肉ばかりいう。賛成なのか不賛成なのか、意志表示もはっきりせず議事の進行にのってこない……それが会議全体の空気を重苦しくし、白けさせ、沈滞させたりする。これでは、おたがいへのサービス精神が欠落しているとかわざるをえない。

このようにみえてくると、われわれの足もと、手もとには、もっとサービスをすべき問題がたくさんある。相手に、またまわりの人に、いかほどかでも気もちよく、喜んでもらうようにすることは、そんなにむずかしいことでもなく、やればいくらでもできるのである。

明朗な家庭、楽しい職場、健康な社会は、こうしたサービス精神を、いつ、いかなるときでも各人が発揮するときに作りあげられる。それは一方においては、自分のわがままを捨てることであり、他方においては、他の人格を尊重することになる。

月刊「新世」昭和42年9月号より