現場必勝セミナー

第26回

株式会社　フォンシュレーダージャパン　代表取締役社長
岡本　英男

「三種類の人間」

はじめに

本連載第14回「本物になる」の中で、昔の賢者の言葉として、世の中には「三種類の人間」がいるという話をしました。

三種類の人間とは「いては困る人」「いてもいなくてもいい人」「いて欲しい人」でして、すべての人はこの中のどれかに含まれるというものでした。

今回はその話をさらに深堀りして説明してみようと思います。

作業着販売店の店員

これはある業者さんから聞いた話です。休みの日にご夫婦で買い物に出かけ、作業服を販売する店で防寒用の服を買おうと店に入ると、ひどい咳を連発している女性店員がカウンターにいたそうです。新型コロナが2類から5類に移行したとはいえ「これは何か危ないな」と感じたそうです。

とはいえ、そのことは気にしないことにして、何点か商品を選んだ奥さんがフィッティングルームで試着しようとしました。あとで気が付いたそうですが、フィッティングルームの上の方に「持ち込みは2着まで!」という手書きの紙が貼ってあったそうです。

しかしながら、奥さんはそれに気づかず5着ほど持ち込もうとすると、咳のひどい女性店員が慌てて飛んできて、「持ち込めるのは2着だけです!」と言って、残りの3着を奥さんの手からはぎ取るようにして、段ボール箱の上に投げるように置いたそうです。

それを見ていたご主人がたまりかねて「客にそんな厳しい態度で接するなら、あなたもその咳を治してから店に出るべきではないですか」と言ってしまったそうです。すると女性店員は「あんたにそんなことを言われる筋合いはない!」と逆切れし、携帯で奥にいる店長に事と次第を手短に伝え「ちょっと来て!」と叫んだそうです。

奥から出てきた店長はさらに興奮していて、ご夫婦の話も聞かずに試着用として選んでいた衣類をはぎ取り、「買ってもらわなくて結構。出ていけ、出ていけ」と、ものすごい形相でご夫婦を追い払ってしまったそうです。予想もしない店側からの扱いを受けたご夫婦は、しばし唖然とするしかなかったそうです。

ご主人は「作業服を販売する店でまさかこのようなことが起こるとは思いもしなかった」「女性店員のひどい咳を聞いた段階で(感染する危険性を考えたら)すぐに店を出るべきだった」「激しい咳をしながらの接客業務はやめた方がいいという、自分の考える常識が通じなかった」などと語っておられました。

店側の釈明を聞いたわけではありませんが、このご主人の話を聞く限りでは、接客販売をするサービス業としてこの店は不合格でしょう。

この女性店員のようなタイプは、どういう原因や経緯でそうなったかは別として、常に被害者意識や不平不満でいっぱいになっており、普段からぶつぶつ文句を言うのが常で、何かのきっかけで大爆発するということが多いようです。現場においては、まさに「いては困る人」の範疇の人と言えます。

田舎町のコンビニの店員

これは先日ある方から聞いた話です。仕事で田舎町の駅に降り立ちタクシーを待っていたものの、いつまで待ってもタクシーが来ないので困っていたそうです。

その時、駅に併設されたコンビニが目に留まり、中に入って店員に「タクシーが来ないのですがどうしたものですかね」と尋ねたところ「そのうち来るんじゃないですか」とつれない返事。「いくら待っても来ないから聞いているのですが」とたたみかけると「その先にタクシー会社の建物がありますから」と言って、まったく取り合ってもらえず本当にがっかりしたとのことでした。「このような対応をするコンビニでは客も来ないだろうし、駅もこの店も衰退する一方だろうな」と感じたそうです。

この店員の態度は一言で言えば「傍観者」。物事や人の気持ちに関心を持たず、責任も持たず、関わりたくない一心の人です。物事を傍で見るだけで、関わりたくないという人はいるものです。こういう頼りがいのない人のことを、現場では「いてもいなくてもいい人」と呼びます。

高級鉄板焼店の対応

これもある方から聞いた話です。都内にある鉄板焼の有名店に行ってみたところ、料理の味が素晴らしいだけでなく、配慮のこもったサービスが行き届いており「この店は仕事でも使えるな」と思ったそうです。

ある時お客さんを接待するため、携帯でこの店に予約を入れ、お客さんと一緒に行ったところ、携帯からの予約がうまくいっていなかったのか、席が取れていないことが判明したそうです。

あいにく店は満席で「これはどうしたものか」と困惑していると、店の方から「申し訳ございません。ここは本店ですが、もしよろしければすぐ近くの支店でご案内できます」と言われたそうです。「それならばさっそく」ということで支店の方に行ってみると、入り口で女性スタッフから「お待ちしておりました」と明るく迎えられ、案内されるままについていくと、カウンター席の中央に2席準備されていたそうです。

その後食事を楽しんでいると、客の目の前で調理してくれるカウンター席こそが、その店の最高の席であることが分かりました。しかも中央の席は店一番の板長が調理を担当するというものでした。

食事の後で板長に「どうして私たちを一番いい席に案内してくれたのですか」と聞くと、「本店から紹介のお客様に対しては、最高のおもてなしをするのが私どもの流儀でございます」という答えだったそうです。

入り口での応対といい、席の準備といい、料理に込められた真心といい「最高のもてなしだった」とその方は感動されていました。

この話を聞いて「もてなしの極致」「接客業(サービス業)の見本」という言葉が頭に浮かびました。このようなサービスを提供できるスタッフこそが「いて欲しい人」であると思った次第です。

通常でしたら、予約のミスは客側の責任であり、「満席なのですから仕方ないでしょう」といった塩対応があっても不思議ではないのですが、せっかく来店してくれたお客様に対して「ようこそお越しくださいました」という感謝の気持ちを持って支店の席を案内できる配慮、本店から紹介されたお客様に最高のおもてなしを提供しようとする支店スタッフの心意気、この行き届いたチームワークの素晴らしさに感動しました。

隠せない人の心の質

これまで述べてきましたように「いては困る人」は被害者意識や不平不満が根底にあり、何かあれば反抗的な態度を取り、全体の和を乱したり足を引っ張ったりします。「いてもいなくてもいい人」は「何があっても私は関係ない」という立場で、責任を取らず自分を守るために逃げてばかりいます。

しかし「いて欲しい人」は、例え責任者から無理難題なことを頼まれたとしても、苦労をいとわず責任を持って業務を遂行できる、自己犠牲の精神を持っています。

生き方や考え方はその人その人で自由ですから、普段の生活の中では「どうぞご自由に」でいいと思います。しかしながら、清掃、ビルメンテナンスの仕事はもとより、サービス業の現場に限って言えば、その人の人間性、人格、心の質というものは、いくら隠しても何かの拍子に表に現れてしまうものです。であるならば、自分は現場でどうあるべきかを常に考えておくべきではないでしょうか。

責任者の立場から言えば、部下の中に感謝の気持ちを持ち、責任を持って業務を引き受けてくれるような「いて欲しい人」がいたらどれほど助かるでしょう。

逆に不平不満の塊のような「いては困る人」、傍観者的な態度しか取れない「いてもいなくてもいい人」しかいなかったらどうでしょう。現場は停滞し、良いサービスを提供することなどとても不可能です。

組織論の一説に「感謝する人が三人いれば、その組織、会社、団体は必ず発展する」という言葉があります。まずもって責任者自らが率先して人間性、人格、心の質を磨き、部下から尊敬されるような人間、つまりは「いて欲しい人」であろうとすることがすべての始まりではないでしょうか。

一方、部下は他の人、周りの人がどうかは別として、まずは自分自身が現場にあってどのようなことでも感謝し、責任を持っていく「いて欲しい人」となれているか、常に自問自答しながら切磋琢磨していくことが大切だと思います。

会社、チーム、班といったグループにおいて、「いては困る人」のような反逆的タイプは扱いがなかなか難しいですが、「いてもいなくてもいい人」に対しては、「いて欲しい人」に生まれ変わってもらえるよう愛情を持って育てることが大切です。

そうした力量のある組織であれば、人が集まり戦力強化につながります。また、そのような教育システムで他社と差別化を図れば、人材不足を解決する方策となるのではないでしょうか。

まとめ

現場における三種類の人間について、具体的な例を挙げて説明してまいりました。責任者であれ、部下であれ、自分は現場でどうあるべきか、会社組織として人材教育はどうあるべきか、課題解決の参考にしていただければ幸いです。

【岡本英男氏経歴】
■岡山県岡山市出身
■中央大学理工学部卒
■(公社)全国ハウスクリーニング協会理事
■建築物環境衛生管理技術者