

## 「接客態度ランク付けバッジ」の記事を目にして

郵政公社職員約38万人の内、顧客に接する約34万人に、その接客態度の良い方から三ランクの表示バッジを着用するという新聞記事を目にした。

顧客、上司の評でランクが変わるとか。「昔ながらの職員意識を変えるには、これぐらいの仕組みは必要」と労使で合意とか。

サービス業だからそれなりの接客態度を要求されるのは当然だが、顧客が目にするランク付けバッジ着用までは…と、何だか違和感。

最近、レストラン等でお客様の優越感をくすぐるためか、膝まづいて注文を聞くような接客マニュアル通りで応対されても、気持ちがこもっているかどうかは、一言、二言交わせば分かるもの。

マニュアルからは仮に「接客態度・最良」であっても我々にとってOKかどうかは、日常的に経験している。

それより、こうした評価を気にして、「より上のランクに」と思う職場でのストレスはいかばかりかと想像する。お客さんには「良」であっても、ストレスを友人、家族、周りにぶつけて発散するのでは、何のための、誰のための「良」ということになる。

人と接し、ましてそれが収益に繋がる職業であれば、「感謝の意」を現すのは至極自然なこと。また、収益に繋がらなくても、人が人と係わり合うこと事態が、お互いに助け合っている関係なのだから、常に「感謝の意」を伝えるのはごく自然に出るはずで、何もバッジでランク付けするようなことではないと思うのだが……。

私事で恐縮だが、自分は授業時間で学生に教科書を読んでもらうことがある。以前、ある学生に「先生が学生に読ませて、一々『ありがとう』と云なくても…」と云われたことがある。

自分とすれば、ライフワークのコミュニケーション論から、指示（発信）するだけでなく、それに相手に対応した（受信＝発信）行動をしてくれると、それに「ありがとう」というような（受信＝発信）行動をしてこそ、持論の「螺旋状コミュニケーション」の深まりへの必要条件と思い、それを心がけているだけ…。

立場での上下・強弱関係如何に拘わらず、互いに助け合い、係わり合って生活しているのだから、ぎこちない感謝の表現であっても日頃から自然と出る日々であれば、ストレスを感じることもないし、ランク・バッジなど必要ないと思うのだが…。

(2005年10月10日 記)