

『間違った主張』

三橋君と伊藤君が喧嘩をしました。2人はとても仲のいい友達同士だったのですが、たまたま意見が合わず喧嘩になってしまったのです。

伊藤君が間違っただけを言っていて、三橋君が正しい事を言っていたので当然最終的には三橋君が言い勝ちました。伊藤君も口論の途中で「あれ？俺の方が間違えているかも、、」ということに気付いたのですが、小ばかにすることや頭にくることを言われたことで意地になってしまい謝りませんでした。三橋君は自分が絶対に正しいという自信があったので伊藤君が謝るまで自分の意見をとことん言い続けました。ついに伊藤君は「僕が間違っていた。。ごめんなさい。」と言い、謝りました。

正論を言い、言い負かした三橋君は満足しました。

次の日の朝、学校へ行くのにいつも家に迎えに来てくれるはずの伊藤君が来ませんでした。次の日も、その次の日も、伊藤君が迎えにくることはありませんでした。

伊藤君は、ケンカの次の日から今井君と学校に行っていたのです。

三橋君は寂しくなりました。伊藤君と毎日バカをやったり、真剣にサッカーをやるのが楽しくて「こんな日がずっと続いたらいいな！」って思っていたのに。それが学校に行く大きな目的になっていたのに、、、自分の主張を誇示し続けた結果三橋君は大切な友達を1人失うことになってしまったのです。

僕にも似た経験があります。数年前、僕が以前勤めていた会社が結婚式場をオープンするというのでいらっしゃるお客様の誘導係としてヘルプに行ったことがありました。

当日朝は施設の説明をうけ、お客様を案内してほしい場所、逆に案内して欲しくない場所の説明を聞きました。その説明の中に、「今日は混雑が予想されるので、このエレベーター1台はVIP専用としますので、一般のお客様の利用はご遠慮いただいています」というのがありました。

施設が解放され、沢山の客がいらしてくださいました。あわただしくお客様の誘導をする中とあるお客様が僕に「このエレベーターは使えないの？」とおっしゃられました。その問いかけに対し若干テンパっていた僕は朝の説明で聞いた通り「申し訳ございません、こちらのエレベーターは本日VIP専用とさせて頂いております。」と言ってしまいました。すぐに頭の中で「やばい！」と思いましたが、案内のお客は「どうせ、私たちはVIPではありませんよ。」と不機嫌そうにその場を離れていかれました。

もし皆が僕の立場だとしたら何て言っていましたか？

当然僕のような言い方はしないと思います。「申し訳ございません。こちらのエレベーターは本日スタッフ専用とさせて頂いています。」「申し訳ございません。まだテスト運転中です。。」 なんとでも言えたと思います。ただ、僕はこの時お客様のことを一番に考えた言葉のチョイスができませんでした。

僕たちのお店でも日々似たようなことは沢山あると思います。 レシピ通り作っている。言われた通りやっている。 だからやった、言った。しかし考えて欲しいのです。 自分たちの正当性をお客様に伝えても何の意味もありません。 Cocorodiningの理念は「人のためになるつよくやさしい会社を造る」です。理念とは目的です。 僕たちの目的達成に必要なものは、決して自分たちの正論を相手に押し付けることで得られるものではないのです。

飲食店経営の会社の中では有名な“寅衛門グループ”にはこんなルールがあるそうです。
ルール1. 「お客様はいつも正しい」
ルール2. 「お客様が正しくないと思ったら、ルール1を見よ」…「やっぱりお客様は正しい」

すごいなあと思います。この謙虚に人の意見を受け止め、個別の対応をしようとする姿勢にはサービス業を営む人としての度量の大きさを感じます。

店舗に行くともっと思います。 どのスタッフさんも終始めっちゃ笑顔です。

器の大きい人は謙虚な人だと思います。 素直に謝れる人です。 時に意見が合わないことがあっても大きな目的達成のために他人の意見を受け入れることができます。

対お客様に対してだけではなく、共に働く仲間に対しても、家族に対しても、常に目的を忘れることなく、正しい主張ができるようにしていきたいですね。