



## 1. 「また、あなたと仕事したい!」と言われる人の習慣

志賀内泰弘「また、あなたと仕事したい!」と言われる人の習慣 青春出版



恥ずかしい話をします。私は、若い頃、クレーマーでした。レストランで食事をして、もし冷たいスープでも出されようものなら、文句を言って温め直してもらおうほどでした。大きなパーティーの幹事をしたときには、ホテル側の接客態度が悪いと指摘し、料金をまけてもらったこともあります(今、思い出しても赤面です)。でも、その後、態度を改めました。それは、一流と呼ばれる人たちのお付き合いをするようになり、客として「もてなされる側」の心構えを目の当たりにして学んだからです。

たとえば、一流のホテルマンが別のホテルに泊るとき、決してお客様ぶったりしません。もしスタッフがミスをして、「今度から気を付けてね」と笑顔で応じます。「きつと夜勤で疲れていたんだろう」と慮る、そもそもの根底が「泊ってやる」のではなく、「泊らせて」いただくのだと思っているからです。タクシーに乗るときにも「乗せて」いただく、こちらはお金を払うお客ではありますが、「〇〇させて」いただくという姿勢を忘れません。それはなぜか…相手の気持ちがわかるからです。

いつも、お客様をおもてなしするという仕事をしています。それが、どんなに大変なことで、どれほど気くばりを必要とすることか、身をもって知っているのです。だから、どんなミスをしても許してあげることができる。仮に、どうしようもなく接遇の悪いホテルやレストランがあったとします。そんな場合でも、彼らは「残念だなあ。私ならこうするのに」と「気づき」と「学び」のいい機会としてサラリとやり過ぎてしまいます。

※慮(おもんばか)る:周囲の状況や将来に向けて、深く考える

「お客様ぶらないようにする」ことは、人を思いやる心の原点です。あるレストランでクレームがあったという。驚いたことに、それは同じサービス業の人間だった。かつて自分も同様のクレームを受け、平謝りしたことがあるから逆に許せなかった、という理屈だ。自分がされて嫌な事をやらないというのは思いやりの基本だ。いじめも、度を越えた批判や避難も怒鳴られることも、ネチネチと怒られることも…相手の立場になったらわかることだ。お金を払えばお客、何をしても許されると思っている人は少なからずいる。そんな人が、お客として優遇されるのは当たり前と「お客様ぶる」。お客様の立場になったときほど、相手の気持ちがわかる人でありたい。

## 2. あなたにとっての「民度」の定義は? 北高生は民度が高い? 低い?

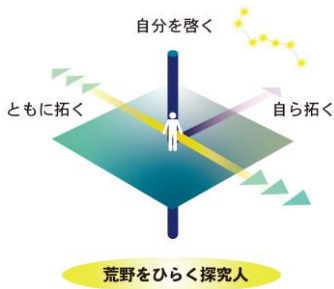
SNS 等によく目にする「民度が高い、あるいは低い」というコメント。「民度」とは、「特定の集団やその場所に属する人たちの知性やマナー・モラル、文化水準」などを指します。コロナ禍に、当時財務大臣 麻生太郎氏が「民度のレベルが違う」と発言したことが話題になり、そのときは日本の優秀さを物語る言葉として使用されました。確かに訪日外国人は「日本人は民度が高い」と口にするによく言われます。でも、私は「これって本当なんだろうか?」と思うこともしばしば…。

みなさんには、7月8日(月)に本校放送部が作成した自転車の交通安全啓発動画を視聴してもらう予定です。そして、さらに上記1.で、「また、あなたと仕事したい!」と言われる人の習慣」を紹介した私の意図は、みなさんにとっての「民度の定義」、そしてみなさんにとって「民度が高い、あるいは低い」とはどういうことなのか、また、それはどういうときに感じるかを自分事として考えてもらいたいからです。

以下は私の意見です。確かにマクロ的視野で日本を見れば、街にゴミのポイ捨てが少ない、公衆トイレがきれい、きちんと行列を作って、その列に割り込む人が少ないなど、「秩序正しい」面があります。これは間違っていないでしょう。一方、ミクロ的視野に立つと「必ずしもそうとは言い切れないよね」と感じています。

たとえば、路上で歩行者が道を渡ろうとして待っているとき、車はどれくらい停車するか。日本では、横断歩道の前に人が立っていても止まらない車がかなりある。でも、私の海外経験では、横断歩道の前に人が立ってれば止まらない車はほぼないと言ってもいい。少し前の私の感覚なので、今も絶対にそうだと断言はできません。しかしながら、当時こういったもいくつかの車は停車していました。もちろん、交通違反等の罰則の強弱が背景にあるのかもしれませんが、明らかに歩行者を優先してくれているという印象を持ちました。

もう一つは最近海外から帰国した友人の話。「日本に帰ってきて日本の公共のトイレがめちゃくちゃきれいって感動する」と言っていました。「欧米のトイレでさえも公共のものはきれいではない、おしゃれな街の代表格といっているフランス・パリのカフェでさえ、トイレが汚かった。対して日本は、駅のトイレもきれいで、みんながきれいに使用している感じがした。特に飛行機に関して、日本発着の飛行機はトイレがとてきれいで、でも、同じ航空会社でも、例えば、日本からドバイまでの便はきれいだけど、ドバイから次のアフリカまで、アフリカからドバイまでは、ドバイから日本の便と比べると圧倒的にトイレがね…」と言っていました。



ここまでの話を整理して、私が考える“**民度**”とは、**人の行動様式に表されるもの**。横断歩道は特に歩行者優先。歩いている人は荷物を持っていたり、高齢の人がいたり、歩くのでさえ、立っているのでさえ大変な人もいるわけだから、車が停車するのが当然だと思う。トイレは次に使う人のことを考え、自宅のトイレと同じようにきれいに使い、入ったときよりもきれいにしておいていく。つまり、自分が経験していなくても弱い立場の人の気持ちや自分のお世話をしてくれる人の気持ちができる、不特定多数の他人にまで思いやりが持てるような人が多くいるということが「**民度が高い**」ということになるでしょう。このような視点から考えると、今の北高生は民度が高い？ それとも低い？

**あなたは どう 思いますか？**

### 3. 夏季休暇を前にして

#### (1) 最優先事項は「**かけがえのない尊い命を守る**」こと

開放的な気分になりがちな夏季休暇です。事故や事件に巻き込まれないように自己防衛意識を高めましょう。

##### ① 自己防衛意識・危険回避手段

- ・危険だと思われる場所・時間帯を避ける。午後 10 時以降の外出は控えましょう。
- ・万一の場合には身の安全を第一に考え、不審者に遭遇した場合は、大きな声を出して逃げ、周りに助けを求めましょう。
- ・特に夏は、変質者(痴漢など)による被害が増加します。目に余るような装いや薄着、短いスカートなどは避けましょう。
- ・闇サイトはもちろん、出会い系サイト、非出会い系サイトと呼ばれるコミュニティサイトや SNS で、個人情報や写真を送ったり、出会ったりして事件に巻き込まれることもありますので、絶対にしてはいけません。
- ・「**四ない運動**(免許をとらない。車・バイクを買わない。乗らない。乗せてもらわない。)」を守ってください。

##### ② 自転車に乗るとき

- ・自転車の交通事故は、被害者になるだけでなく、加害者になることもありますので、十分気をつけましょう。本校はヘルメット着用を強く推奨しています。
- ・交差点では一旦停止し、車や歩行者がいらないか必ず確認しましょう。
- ・車がいる所を通行する場合、運転手が自分に気づいていることを確認するため、運転手とアイコンタクトを取りましょう。
- ・並列通行、二人乗り、スマホ等やイヤホンを使用しながらの運転及び傘差し運転は、危険ですのでしてはいけません。
- ・自分の存在を周りに知らせるため、夜間はライトを点灯しましょう。
- ・万が一、事故に遭遇した場合は、必ずお互いの連絡先を交換し、保護者・警察(110番)や消防・救急(119番)・学校に連絡してください。



##### ③ 屋外で遊ぶとき

- ・河川では必ずライフジャケットを着用しましょう。危険箇所の区域に近づいたり、危険行為はしないようにしましょう。
- ・黒い雲が近づき周囲が急に暗くなったり、雷鳴が聞こえたり、雷光が見えたりするときは、すぐに建物の中など、安全な場所に避難しましょう。



#### (2) 困ったこと、相談したいことがあるとき

① 夏季休業中であっても、困り事や相談事があれば、Classi やメール等で連絡してください。

※ただし、Classi やメール連絡は確認が遅れる場合があります。急ぎの場合は下記の電話番号をお願いします。

- ・電話番号 058-231-6628 (平日 8 時 20 分～16 時 50 分)
- ・緊急連絡の携帯 080-8250-0525 (教頭)

※なお、8 月 9 日(金)から 8 月 15 日(金)は学校閉庁日です。

② 学校に相談しづらいときは、以下の窓口等に相談しましょう。

【LINE による相談】

◇「中高生 SNS 相談@岐阜(2024)」相談期間:8 月 21 日から 9 月 3 日 17:00～22:00(最終受付 21:30)

【いじめ・不登校・虐待・学習・進路・人権に関すること等についての相談窓口】

◇「24 時間子供 SOS ダイアル」0120-0-78310(夜間・休日・祝日全 24 時間体制)

◇「教育相談ほほえみダイヤル」0120-745-070 月～金 9:30～16:15 (祝日は除く) ※携帯電話からつながりません。

【事件・事故等があった場合】

◇地区少年サポートセンター(最寄りの警察署の生活安全課につながります) 0120-783-802 (フリーダイヤル)

