

九月のテーマ

されど挨拶



え・城谷俊也

港町の食堂は 今日も大賑わい

九 州のある港町で、食堂を営んでいるSさん。元の職業

は外国航路の船長でした。幼い頃から船と料理が大好きで、「いつか海が見える場所で飲食店を開きたい」と思っていました。

Sさんのお店は、家族と数名のパートさんで営む小さな食堂です。料理の味がよく、店内は清潔で、掃除が行き届いています。

Sさんの息子さんと娘さんの元気な挨拶も評判でした。地元の常連さんたちは皆、この挨拶に好感を持っています。

ある人が「なんでそういう挨拶ができるの？」と尋ねると、息子さんは「挨拶の仕方は、幼い頃に父と母に教えてもらいました」と答えました。

すると、Sさんが「私は一度船に乗ると、半年は家に帰れません。だから子供たちには、①挨拶は大きな声で丁寧な、②履物を揃える、③使った物は自分で片づける、この三つだけを教えたんですよ」と続けました。教えたのは実にシンプルなことだったのです。

さらにSさんは「教えたことは単純だけど、それを無理やりやらせようとしても、子供たちはやりません。だからまず親が率先して、繰り返し繰り返しやっただけです」とはいつても、私は日頃家にいませんから、妻が粘り強く教えてくれました。子供たちは親の姿をしつかり見ているんですね」と言うのです。

その言葉通り、店に立つ子供たちは「いらつしやいませ!」「こんにちは!」「ありがとうございませ」と朗らかに挨拶し、座敷に上がったお客様の履物をサッと揃え、お客様が帰った後はテーブルの上の調味料を元に戻し、次の来客の受け入れ準備を手際よく進めています。そうした一連の動作が、実に自然で気持ちよく、多くのお客様に喜ばれています。

*

倫理法人会では、会員企業の皆様に「活力朝礼」を提唱しています。「挨拶の基本を身につけたい」という目標を持って、実際に取り入れている企業も多くあります。

一方では、活力朝礼を取り入れたものうまうまかかった、という場合もあるようです。

その理由は会社によって様々ですが、いくつかの失敗談では、社長自らはやらずに、社員にだけ無理やりやらせようとしたり、社長自身がすぐに匙を投げてしまったことなどが挙げられます。

逆に、「まず自らが率先して取り組み、皆でやり方をいろいろ工夫していると、社員全員の挨拶がレベルアップしました。皆が元気で気持ちの良い挨拶ができるようになり、お客様にも好評です」との声も聞きます。

人に何かを教えるのは一筋縄ではいきません。何よりもまず、上に立つ者が率先して取り組むことです。そして、小さなことでも続けることによって、じわじわと浸透し、身についていくものです。

日常の挨拶は、その最たるものでしょう。「たかが挨拶、されど挨拶」です。一つの挨拶から会社が変わり、さらに発展していく可能性を秘めています。