

お客様は神様なのか

小牧市立応時中学校

「この商品、使えないけど！」「対応が遅い！」「早くしろよ！」などクレームを言っている人を見たことがある。世の中には、店員に対してよくない対応をする迷惑な客がいる。そういういた行為を「カスタマーハラスメント」という。日本には古くから「お客様は神様」という考え方があるが、本当に「お客様は神様」なのだろうか。

僕の知り合いは子どもに関わる仕事をしている。その人は、「今の時代、先生が子どもを叱ることが難しくなった。」と言っていた。なぜなら、叱られた子どもの親からのクレームが届くからだ。現場には、とても生意気な態度をとる子や、理由もなくいきなりキレる子がいて、先生の指導を聞かない子どもたちがたくさんいる。そのような子どもを指導すれば、子どもが親に都合のよいことだけを話してクレームが入る。親の言い分は、「お金を払って預けているのだから、しっかり見守るのが当然だろう」といった具合だ。果たしてすべて預かっている側の責任で、子どもには問題がないのだろうか。

僕はそうは思わない。自分の子どもに問題があるかもしれないのに、状況を確認せずに、「叱った」ということに対してクレームを入れてくるのは間違っている。親は自分の大切な子どもを預かってもらっているということを忘れずに、感謝するべきだと思う。

教育に関する現場だけでなく、私たちにとっても身近なコンビニでもこのようなことが起きている。ここでも「自分は客でお金を払っているのだから偉い！」と思いあがっている人がいる。あるニュースによると、イヤホンをつけたまま、スマホを触りながらレジに来る失礼な客や、「店員だからこのくらい分かれ！」などといった暴言を吐く客がいるという。ひどいと店員に土下座や謝罪を強要することもある。自分の態度は棚に上げ、ささいなミスを責めたてるのだ。店員がそこまで悪いことをしているとは思えない。なぜ、お互いに気持ちよく過ごせるようにできないのだろうか。その店員が自分の家族でも同じことをするだろうか。客とはいえ、利用させてもらっているのだから、こういった言葉や態度はおかしいと強く思ってしまう。

このように、「お金を払う方が立場が上である」といった考え方をする客がいる。そういう人たちは「お客様は神様だから何をしても許される」と考えているのだろう。店員と客、どちらも人間だ。お金を払うから偉いなどと考えるのは間違っている。確かに世の中にはよくない対応をする店員もいるかもしれない。しかし、昨年職業人体験で行った小学校は、先生方が子どものために精一杯仕事をされていた。このようにほとんどの人は、誰かのために一生懸命働いているのだ。相手のあら探しをする前に自分の態度を見直すことが一番大切だと思う。「お客様は神様だから、何をしても許される」といった考え方を捨てるべきだ。店員も自分と同じ人間であることを忘れず、敬意を表して対応する。そして、お店の人に「また来てもらいたいな」と思ってもらえるような行動を心がけて生活していきたい。お客様も店員さんも神様ではなく人間だ。相手を思いやる気持ちを忘れず、僕は今日も店員さんに「ありがとうございます」と言おう。