

4月18日（平成31年度生徒会各種委員任命式訓話）

マニュアルの一步先を行く

今日は450年ぐらい前の昔話から始めます。時は戦国、1570年頃の話です。その頃、羽柴秀吉のちの豊臣秀吉が、現在の滋賀県長浜市に長浜城を築城しています。長浜城の城主となった秀吉は、ある日、鷹狩りに出かけました。その途中に観音寺というお寺に立ち寄りました。秀吉は、お寺の佐吉という少年にお茶を所望します。汗だくになった秀吉の姿を見た佐吉少年は、大きな茶碗にぬる目のお茶を並々と注いで秀吉の所に持ってきました。秀吉がもう一杯頼むと、先ほどより少し熱めのお茶を茶碗半分ほど注いで持ってきました。さらに秀吉はもう一杯とお茶を所望します。今度は、少年は小さな茶碗に熱いお茶を注いで秀吉に差し出しました。お茶の出し方にこれほどまで心配りのできる佐吉少年を秀吉は大いに気に入り、城に連れ帰り、召し抱えたと言います。秀吉39歳、佐吉少年15歳の時のことです。丁度、みんなと同じ年代ですね。この佐吉少年こそが、のちの豊臣政権を支え、関ヶ原の戦いでは西軍の中心人物、石田三成です。これは石田三成の「三献茶」として今に語り継がれています。

一気に話は現代に戻ります。この春、JR九州博多駅に初めて女性の駅長さんが誕生したというニュースがありました。「駅には困っている方々がたくさんいらっしゃる。分かりやすく使いやすい駅を目指したい」と抱負を述べられていました。その駅長さんの仕事の原点は、新人時代のある出来事にあるそうです。ある日、電車のダイヤが乱れて駅は多くのお客さんで大混雑している中、赤ちゃんを抱えた若いお母さんから「赤ちゃんのミルクが作れないので困っています」と相談を受けます。こういう場合はこう対処しなさいというマニュアルはありません。さあ、みなさんならどうしますか。この方は咄嗟の自分の判断で事務室にあったお茶を提供されたそうです。

また、先日、こういう記事が新聞にありました。ある温泉旅館に宿泊したところ、夕食のお膳に1枚のカードが添えられていたそうです。そのカードには「就職、おめでとうございます」と手書きで丁寧に書かれていたそうです。そのさりげない心遣いが嬉しかったという記事でした。その温泉旅館の社長さんは「従業員に特別な指導はしていません。お客さまに感動を届けたい。ただ、その一心だったのでしょう。」とおっしゃっています。旅館の従業員さんたちに接客マニュアルはなく、どうやったら心からのおもてなしができるかを個々の従業員さんが考えて、お客さんをもてなされているそうです。

今、石田三成、JR九州の駅長さん、温泉旅館の従業員さんの話をしました。三者に共通しているのは、決してマニュアルがあるわけではなく、相手が何を求めているかを考えて、相手の心に寄り添い、自分の判断で主体的に動かれているということです。

みんなが修学旅行で行くディズニーランドで働いていらっしゃるキャストと呼ばれる従業員さんにも接客マニュアルはありません。日本航空の地上勤務をされるグランドスタッフにも、コーヒーチェーン店のスターバックスにもマニュアルはないそうです。だからこそ個々の状況に応じて、痒いところに手が届くようなお客様の対応ができるのです。マニュアルがあれば人は考えません。どんな状況にもマニュアルの範囲で対応すればいいと思うからです。

先ほど任命した生徒会委員にも必ずやらなければならない仕事が決まっているとします。私にも私の立場で決まった仕事、絶対にやらなければならない仕事があります。しかし、決まったことをするだけならば、私でなくても誰が口加高校の校長をされても同じだということになります。それでは、私が口加高校にいる意味がないと思って仕事をしています。どうすればみんなのため、先生方のため、また学校のためになるのかを自分で考えて、自分で判断して、私ができること、私にしかできないことをやろうと思っています。

みんなもこういう時はこうしなさいとか、こう行動しなさいというマニュアルは持っていませんよね。マニュアルがなくても、自分で考えて、自分で判断して、自分で行動できるように成長する場所が学校だからです。人の後ばかりついていないか、指示を待っていないか、指示されたことだけやって満足していないか。今、時代はマニュアルの一步先を行く人を求めています。指示されたことを完璧にこなすのであれば、人間よりもロボットの方が優れています。しかし、マニュアルに書いていないことをできるのは人間だけです。これが人間力。今年度の口加高校のキーワード「主体性」です。何をしなければいけないのか、自分の頭で考えて、判断して、行動してください。始業式の日、平山先生が今年は「あれだめ」「これはするな」ではなくて、「こうしよう」「こうなろう」という生徒指導を目指すとおっしゃっていたことと合致します。

生徒会委員のみなさんはもとより、それぞれが家庭でも、学校でもマニュアルの一步先を考えてみてください。そして、私も含めみんながかゆいところに手が届く人を目指しましょう。