

## 飯島賢二の『恐縮ですが...一言コラム』

### 第 13 回 「恕」...相手の心の如く

「恕」(じょ)という漢字がある。文字通り、心(こころ)の如(ごと)くと書く。私はこの漢字が大変好きだし、大事にしている。本来の解釈は、あるいは違うのかもしれないが、自分なりに、勝手にこの漢字の解釈を持っている。それは正に、サービス業の「原点」、いや、実は、感情を持つ人間同士の、最も基本的なものだと思っている。

「心の如く」の心を、「お客様の心」とすれば、どうだろう。お客様が数ある旅館の中で、何故、うちを選んでくれたのか？ そんな心の探索は、客を迎える原点に違いない。お客様は我レストランに、いったい何を期待しているのだろうか？ 自慢のピーフシチューか、最後に出すデザートか？ 本当はウエイトレスのA子ちゃんか？

お客様の心が見抜ければ、それは素晴らしいサービスが提供できるはず。如何に、お客様の心の如く、タイミングのよいサービスができるか、サービス業の永遠のテーマと言えよう。でも現実には、その心が見えなくて、みんな苦勞している。

「心の如く」の心を、「従業員的心」とすれば、どうだろう。不景気を言い訳に、彼らの心に重圧を与えていないだろうか？ 従業員だけに、リストラ、給料カット、ボーナスなし、そんな、益々厳しい労働環境に追い詰めてはいないか？ 実はそれ以上に、経営者は厳しいかもしれない。でも、従業員は、一緒に戦う「戦友」のはず。その大切な戦友と、心が一つにならない限り、戦いに勝つことはできない。厳しい環境を、共に泣き、一緒に悩み、同時に辛抱していくためには、心が一つにならなければ、実現できるはずがない。

「心の如く」の心を、「妻、息子、娘の心」とすれば、もっと和(なご)やかな家庭・家族になっていたかもしれない。あるいは「恋人の心」とすれば、あんな苦い別れをしなくてすんだ。いがみ合い、詰(なじ)り合い、罵(ののし)り合う光景に、相手の心を労(いたわ)ろうなんて配慮は、微塵もないこと、みんな、よく知っているはずなのだ。つい、うっかり、相手の心の如く行動できなくなってしまう「弱さ」は、本来実に、人間くさいのかもしれない。

相手の心の如く、いかに自分が行動できるか...永遠のテーマである。「おれが...」「おれが...」の声ばかり目立っている昨今、それこそが自己主張と、堂々と誤解をさらけ出す進歩的文化人。彼らの周辺は、何とも殺伐とした人間関係しか存在しない。相手の立場になり、つまり、相手の心に成り変って、同じことを見直してみる...今、ここにいる現代人に、そんな余裕がなくなってしまった。おれが、おれが...の「が」(我)を捨てて、相手の心を真正面から見つめ合い、理解し合う努力をしよう。そんな小さな努力が、一人また一人、徐々に広まって行けば、少し世の中、変わっていくかもしれない。