

飯島賢二の『恐縮ですが・・・一言コラム』

第42回 「笑顔」のプロ

ある航空会社のスチュワーデス達が、昼食をとりながらおしゃべりに夢中になっていた。

「ねえ、知ってる？最近、総武線そうぶせんで変な人がいるんだって」

「知らない、何々...」

「毎朝 時頃、必ず電車のドアのところで、外を見ながら、やたらニタニタして、気持ち悪いんですけどーっ」

「ええー、うっそー！少し気がおかしいんじゃない、どんな人なの...」

「聞いた話によるとね、身長は...」

ワイワイがやがや、興味本位で話をしているうちに、彼女はふと、不安になってきた。

どうも話によると、その気持ち悪い女の子、万が一、ひょっとして、「私のこと」???

彼女には、正しく思い当たる節ふしがある。

先日のサービストレーニングにおいて、教官からこっぴどく叱られていた。

「君の顔はぜんぜん、笑顔になっていない。そんな顔でお客様に接したら、お客様はどう思うか！ 顔を取り替えるくらいの覚悟で、出直して来い！！」

セクハラだぁーと思いつつも、その晩から毎日毎日、鏡を覗き込んでニコニコ、ニコニコと「笑顔」の練習を繰り返していた。それがつい習慣になり、外へ出てもニコニコ、少しでも自分の顔が映れば、それに向かってニコニコ...、そう、電車のドアに向かえば自分の顔が映る。ひょっとして、あの、「総武線」の気持ち悪いー女は、私のこと...。

体中から血の気が引き、羞恥心に打ち砕かれ、愴愴そうそうの思いで昼食の場を立ち去ったことは、言うまでもあるまい。それで、彼女はどうか。

翌日から30分早く家を出て、わざわざ遠回りする「山手線」に乗り換え、相変わらずドアに向かって、ニコニコ、ニコニコ...。

見事な根性である。プロに徹するとは、こういうことかもしれない。とかく女性は...と言うと「男女雇用均等...何某なにがし」、某所から叱られそうだが、すぐ感情がそのまま顔に表れ、お客様とか、仕事とか、あっという間にどこかへ飛んでいってしまう。注意のつもりで言うのと倍ぐらい文句が帰ってくる。分ぶんが悪いとみるやお決まりの「セクハラ」で応酬される。...という例が往々にして多いが、彼女は違っていた。いわば「プロ中のプロ」、こうなれば、男も女も関係ない、「素晴らしい」の一言である。

たかが「笑顔」、されど、この笑顔のお蔭で、ずいぶん癒されるお客様は多いはず。何気ないサービスを上質に維持するため、彼女のような、絶え間ない努力が繰り返されている。平々凡々と仕事を処理していない彼女こそ、「本気」と「必死」のプロであると言いたい。