

飯島賢二の『恐縮ですが・・・一言コラム』

第53回 「公平」「平等」のサービス

「サービスは、差別をしてはいけません。どんなお客様も、サービスの質においてはみな平等であります。差別するから、クレームになるんです。お客様は公平に、平等に扱うこと、これがサービス業の原典であること、忘れてはならない...」 あるサービス業セミナーで、某有名大学の教授は、こう、熱弁を振るっていた。未だに、その言葉が気になって、気になって...。ちょっと、理屈っぽい、今回のコラムで、見直してみたい。

たとえば、「公平」とか「平等」という言葉が、あまり深く考えずに、よく使われている。一体誰にとって公平なのか？何に対して平等なのか？...そんなことを真剣に考えると、選挙演説の如く、無愧的に安易な使い方は出来なくなってくる。

サービスを「業」とする「サービス業」。(この言葉自体が、実に安易な括りに過ぎないが...) このサービス業を営む者にとっての「公平」・「平等」とは何だろう。

前述の教授がおっしゃる通り、この反対軸にあるのが、恐らく「差別」かもしれない。差別するなかれ...とは、大多数の人が共感する言葉である。行政がサービス業であるか否かの論議は別として、仮に行政サービスに「差別」があったら大変な問題になる。

でももし、ホテルや旅館、あるいはちょっと高級なレストランや料亭で、全てのお客様に、全く同じサービスを平等にやっているだろうか。実際は、そんなことはやっていないはずであり、その通りやっていたら商売にならないのが、現実である。しからば、サービス業における「公平」「平等」とは...? どう、考えたらいいのだろうか。

こんな風に考えてみた。

つまり「対価」を伴うサービスは、「商品」である...という仮説を立てる。商品であれば、それを選ぶか否かは客の選択。商品ゆえその内容は、全く千差万別であるのは当然。値段も違うし、質も違う、つまり「差」が出てくることとなる。欧米では、チップという報酬を伴ってサービスが提供されるのが当たり前。我国でも、知らないうちに、しっかりと「サービス料」を取られている。この「商品」を扱っているのが、サービス業である。

人と違うサービスを欲するには、実は、より多く、あるいは別の形の報酬を支払うべき性格のものである。そうだとすれば、「対価」に対してのサービスの質は、「公平」「平等」ということになる...。税金は報酬ではないゆえ、行政サービスはサービス業の「商品」とは違う。決して「差」があってはならない。

例の教授の説、...サービスは「公平」「平等」の原則...は間違っていなかった。ただ、何に対しての「公平」か、「平等」か、誤解を与えないよう、もっとしっかり、教えてやるべきだったかもしれない。