

## 飯島賢二の『恐縮ですが・・・一言コラム』

### 第 57 回 「職業慣れ」からの回避～「一期一会」の教え

あるお寿司屋さんの見習の話でこんなことがあった...

その見習は、朝から晩まで海苔巻を、何百本って毎日作らされていた。毎日毎日作っているため、海苔巻の腕はかなり上達したが、肝心の握りずしはまだ親方から作らせてもらえなかった。

そんなある日、そのすし屋に一本のクレームの電話が入った。その内容は、海苔巻にかんぴょうが入っていなかったということだった。親方はその見習を呼び出しものすごい形相で叱った。見習は言った。

「毎日毎日、海苔巻を作っていて、今までに何万本って作った。そのうち一回ぐらい失敗したっていいじゃないですか！ クレームあったの、今回初めてですよ...」

親方は言った。

「大馬鹿野郎！おまえにとっては、何万本のうちの一本かもしれないけどな、お客さんにとって見れば、その一本がすべてなんだよ！ その一本を見ただけで、うちの信用はなくなるんだよ！」

私はこの話に商売の基本的な姿勢がすべて詰まっていると思う。商売で一番大変なことは、信用を失うことである。

『<sup>いちごいちえ</sup>一期一会』...これはかの茶人、千利休の言葉である。お客様とお会いする機会はこの一回しかないかもしれない、だから、どんなときでもそのチャンスを大切にし、いつも全力でお客様に対し接していかなければならないのだ。この見習の場合、海苔巻の腕が上達したばかりに基本であることを見逃してしまうようになってしまった。

実はこの話、寿司屋の見習に限ったものではない。我々は日常茶飯事、いつも同じオペレーションで仕事をこなしている。そうして年月が経って、熟練と言えれば聞こえがいいが、下手すると、<sup>いわゆる</sup>所謂、「職業慣れ」に陥ってしまう。何年もかけて貯金し、やっとの思いで楽しみの家族旅行で、お客様は旅館にくるのである。迎える旅館が、作り笑いと、いつも通りの、慣れきったオペレーションで「処理」してしまっているとしたら、お客様の感動など生まれる筈がない。

このお客様との出会いは、ひょっとすると、一回限りかもしれない。そんなお客様に対して、「二度と来ないのだから、適当にすればいい」のか、「一度だけのチャンスと捉え、心の限りのおもてなしをする」のか、「一期一会」の言葉を愛してやまない人は、<sup>おのづ</sup>自ずから答えは決まっている筈である。せめて、そうありたいと、思い続けることが肝要である。

( 以上、文責・飯島一敏、加筆修正・飯島 賢二 )