

「カスハラ」は無くない？

究極のカスハラ対策

「サービス」について非常に興味深い話があります。フランスのとある港町には「顧客の態度」によって、コーヒーの値段が異なるカフェが存在するらしく、例えば、顧客が店員に「コーヒー！」とだけ言った場合、その料金は7ユーロ、「コーヒー下さい！」と注文すると4.25ユーロ、さらに丁寧に「こんにちは、コーヒー下さい！」なら1.40ユーロといったように、同じコーヒーであっても態度ひとつで700円（日本円換算）ほど節約できたり損したりするようです。ここまで徹底すれば、カスハラなど起きようがない。それとは対称的に、わが国では、「お客様は神様」であるため、顧客によるいかなる理不尽な仕打ちも「神の声」として受け入れなければなりません。**この言葉のそもそもの起源は、某演歌歌手が、「聴衆」を「神」に見立てることで最高のパフォーマンスができると考えたところにあるのですが、それを知らない方々（事業者）がポエムのように濫用し、「お金を払っている側が偉い」といった前提を作り上げたことにも責任があります。**これによる問題が表面化、深刻化したこともあり、ついに国はカスハラ対策方針を打ち出し、わが社もそれに倣っているところです。

カスハラを助長するもの

しかしながら、現状が改善されることは、正直期待できません。というのも、私たち鉄道員を悩ませているのは、乗客によるあからさまな暴言、暴力よりも、「車掌（駅員）の〇〇の態度が悪かった」といった類の、「被害者」を装うことで自身の非をやむやにする巧妙な形での攻撃が圧倒的に多いからです。例えば、乗客が切符（特急券）を持たずに、特急列車に乗車していた際、車掌が券を購入するよう伝えると、「そんなの知らない、駅では説明されなかった」などと言って、支払いを拒み、トラブルに発展し、後日、職場に苦情が入るといったことは日常茶飯事。これをカスハラと言わずして何と言うのか分かりませんが、「心のこもったサービス」という理想だけが、整合性なく一人歩きした場合、接客者として会社の模範解答通りの言動を取ったかどうかだけが、「事情聴取」では問われ、結果、それと少しでもズレていたら、こちらにも「落ち度」があるとされるため、規定に沿った正しい対応をした者からするとその屈辱は半端ない。当然、こうした不条理の背景にあるのは、社員軽視、社員不信の歪んだ企業体質です。

ボーナスや春闘、ダイヤ改正等、社員の声を無視した回答や施策が続いていることから、会社が私たちの労働力を軽く見ているのは明白です。



そのうち、カスハラ(Kasuhara)も英語の辞書に載るかもしれないね。



若い力

第 192 号

2024年 11月1日

発責 国労九州本部

博多区博多駅東3丁目9番3号

ニッコーハイツ1003号

NTT 092-483-1515