

# わたしの聖戦

◎◎女性が働くということ◎◎ 67

医学ジャーナリスト・医学博士 植田美津江

## 過剰なサービス、余計なお世話

どこでもいいが、よその国にしばらく滞在し、その後日本に帰国して思うのは、「日本はなんてうるさい国か」という率直な感想ではないだろうか。特に駅や空港でのアナウンスはときに絶叫そのもの、いかにも騒音と化している。

だいたいが過保護である。駆け込み乗車はやめろと繰り返し、見知らぬ荷物があれば知らせるとテープのように流し、携帯電話や傘をお忘れなきようにと、くどいくらいの口うるささである。飛行機に乗れば乗ったで、足元の荷物の位置や離着陸の遅れの詫びなどをバカ丁寧に一生懸命口にする。

海外にはどこもこんな親類の親切さはない。助けを求められたら応じるが、もとは個人の責任あつてのもの、という考えが徹底しているのだろう。例えば、危険を感じさせる区域があったとき、他の国では事故にならないようなノウハウを子供に教えるのに比べ、わが国では「柵を作れ」と役所に苦情を言う、と聞いたのは随分前だが、基本的な姿勢はいつまでたつても変わらないということだろう。

証拠に、こちらから何かを質問すると、とたんに目が吊り上がり、何を聞く、みたいな表情を表し、なかにはあからさまに迷惑そうな顔をする人もいる。マニュアルどおりにはできるが、思いもかけない質問があると、戸惑

あわてて駆け寄ってきて  
ああたこうだと……



い困ってしまった、これまでの丁寧さと笑顔はどこへやら、まるで別人になることが多い。居酒屋へ行った際に、肌寒いときなど温かなお茶が欲しいと思う。「ウーロン茶ください」というと、「冷たいのしかありません」と平気で言う。

「冷たいのを温めてはもらえませんか」と喰いついても、たいていは「できない」と言って終わる。ウーロン茶を温めるのはそれほど難しいことなのだろうかといぶかしく思いつつ、仕方がないのであきらめてしまう場合が

ほとんどだ。似たような経験はチラホラあり、いったい本当のサービスとは何だと考えてしまう。最近、主なJR駅に2〜3人のスタッフがたむろしている。間違つたチケットなどを入れると自動の改札口が大きな音を立てるものだが、すかさず、あわてて駆け寄ってきてああたこうだと付きまとう。間違いを修正し、正しいチケットの取り扱

も許さないかのような雰囲気さえ漂う。警告のブザーが鳴ったら多くの人は自分で対処するだろうし、わからなければ駅員に聞くだろう。混乱を避けたいから、などというのは大きなお世話というものだ。

細やかな心遣いや気配りが得意だった日本人像がかつてあつた。しかし、今やマニュアル片手に、自分の、そして他人の失敗を許そうとしない硬直化した姿が目につくばかり。それが高じて、サービスのつもりが結局は融通の利かない過剰な対応にすり替わってしまった、本当の親切さや温かみを欠いてしまっている。真に必要なのは、マニュアル優先ではなく、自然な感情や気づきや思いやりなど、そういう人間として必要な、当たり前の気持ちの育成がサービスの充実につながるのだと思う。

イラスト・三浦義雄