

微笑み

早朝の駅の売店。店員たちが開店準備に忙しそうに働いている。営業はまだだろうなと思いつつ聞いてみたが、案の定、「開店は六時半です」。顔をみるでもなくつつけんどんな答えが返ってきた。あーあ、聞くんじゃなかった。しかし最近、この手合いが実に多い。以前ならばお世辞にでも、「すみません、まだ準備中で」の返事が申し訳なさそうな表情とともに帰ってきたところと思われるのだが。

熱帯の国タイは、かつては微笑みの国だった。国を代表するタイ航空の乗務員たちの微笑みはそのトレード・マークであり、その微笑みに魅せられ癒されてリピーターになった人も、老若男女を問わず多い。あの笑みは、商売上の笑みでも媚びでもなかった。バンコクの町でも、微笑みとともに年上の人や同僚に、前かがみになりながら手を合わせる独特のあいさつが、そこここで見られた。ところが今は機内の乗務員にも、何を聞かれても、笑みもせず目もあわせず、そっけない人が多い。あれはかの国には国家的損失ではないかと思う。ともあれ、日本もタイも、街中で他人の微笑みに接するチャンスはぐんと減った。

ところで反対のことが起きているのが中国だ。以前は空港の入国審査場でパスポートがぼいと投げ返されることさえあった。空港の売店などでも不愉快な思いをしたことがどれほど多かったことか。だが、今はそんな人はだいぶ減った。何を聞いても、何を頼んでも「ちょっと待て」、とつつけんどんだった飛行機の乗務員の中にも、微笑をうかべながら返答する人が男女を問わず少しずつ増えている。オリンピックを前にしての教育の効果なのだろうとは思いますが、こちらとしては少し気持ちがよい。

微笑みはなぜ消えたか。いろいろな解釈があるようだが、大きな理由がプロの意識の欠如にあることは間違いないと思う。中国の飛行機の乗務員もかつてはみな「公務員」だった。乗客サービスを自分の仕事とは思わなかったから、客につっけんどんな態度をとったのである。今は日本でもそう思う人が少なくなっているのではないだろうか。いくら売上げをあげても給料はあがらないし待遇も良くならなくなると、労働意欲にも影響が出る。そうだとすれば、契約制、任期制の導入、さらには派遣社員の増加など、最近流行の人事制度にも大きな問題がある。「公務員」型の組織に対する反省が日本を競争社会に向かわせたが、皮肉にもその競争社会が日本から微笑みを失わせたようにも思われる。

微笑みは相手に癒しの効果を与える。仏さまも観音さまも、少なくともこの国では微笑みを浮かべておられる。人々は古の昔から癒しを求めて、微笑みの表情を浮かべた仏像や観音像に接してきたのである。

佐藤洋一郎、現代のことば（京都新聞 2007・5・1）