# 届け 世界の果てまでも

令和４年９月６日　Ｎｏ．３１　文責　校長　飯久保一男

## 少しの差が大きな違いに

アメリカのエンポリア・ステート大学の心理学者デーヴィス博士の実験です。

ファミリーレストランにおいて，

【実験】① 店員に立ったまま注文を受けさせた。

② 店員に腰を折って注文を受けさせた。

※ 昼食時と夕食時の両方の料理の注文数や料金を分析した。

※ 客の注文を聞く店員は同一人物。

【結果】○ 昼食・夕食のどちらも，腰を折って応対したほうが，客はたくさんの料理を注文した。

○ 腰を折って注文を聞くだけで，客は約２０％も多く一回の食事お金をかけた。

味や値段に大差のない２つのファミリーレストランのどちらかに行こうかと判断するときに，どちらに行くか決める判断材料はいくつかあると思います。

○家に近い。　歩いて行ければ一杯飲めるけど…。

○店内がきれい・清潔。　テーブルがベタベタしているなんて…。

○駐車場が広い・出入りしやすい。　片側２車線を右折するのは入りにくいなぁ…。

○サービスがいい　あまりにも待たされるのは勘弁して…。

・店員の接客態度がいい　・割引券をもらってある　・おかわりが無料

などがあげられるでしょうか。

ある調査によると，店から客が離れていく理由を調べると次の結果になったそうです。

| | | | |
|---|---|---|---|
| ① 店員の接客態度が悪い | ６８％ | ② 商品に対する不満 | １４％ |
| ③ 店同士の競争 | ９％ | ④ 友人に勧められて店を変えた | ５％ |
| ⑤ 客の引っ越しや死亡 | ４％ | | |

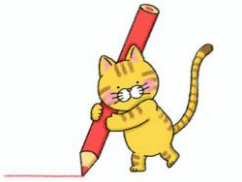
店員の接客態度が悪い内容は次の順でした。

① 微笑まない　② ありがとうを言わない　③ つっけんどんな応対

私は，昨年度の校長通信 No.５０に次の文（いつもの脱線した文）を書いています

さらに脱線します。家電量販店に妻と洗濯機を買いに行きました。まずＡ店に行き，やっと店員をつかまえ，妻が機能やサービス，我が家の設置場所の特殊事情などの質問をしました。何やら忙しいらしく，聞いてもらえていない感じがしました。次にＢ店に行くと，Ｂ店の店員は，質問に丁寧に答えてくれたり，こちらの事情も汲んでくれたりという対応でした。Ａ店よりもＢ店の方がやや値段が高かったのですが，こっちの店で買おうと~~珍しく~~妻と意見が一致しました。

…ほんの少しの差が大きな違いになることは世の中にはたくさんあります。



□算数の学習では，１㎜の長さの違いや１°の角度の違いは「誤差」として正解にすることがあります。これは小学生の作図の能力に対する配慮です。しかし現実には１㎜の長さの違いで，成立しないもの・製品にならないものがたくさんあります。角度が１°も違えば角が開いた先に行けば行くほどとんでもない違いとなります。

□オリンピックなどでタイムレースが行われる競技では，０.０１秒の違いが，金メダルをとれるか銀メダルになるかを分けたり，メダルがとれるかとれないかを分けたりします。

裏面の接客の例から分かるように，ちょっとした態度，一言のあいさつ，一言の感謝の言葉が，大きな違いとなることは多くあります。笑顔で接すること，うなずきながら聞くことなどは，その違いにつながることの一つです。本校で取り組んでいる人間関係を育てる活動の一例です。

毎週水曜日の朝の活動「あやめっ子タイム」は，

- ○　はじめに「お願いします」のあいさつを相互に交わします。
- ○　聞く方は「うなずきながら」「ニコニコ笑顔で」聞く約束です。
- ○　おわりに「ありがとうございました」のあいさつを相互に交わします。

という約束や流れで取り組んでいます。また「小笠原流礼法」の授業では，

- ○　姿勢を整える
- ○　礼・お辞儀の作法
- ○　物の渡し方，戸の開け方，食器の取り扱い　など

を学習しています。本校では小笠原流礼法に則り，教師と子どもたち全員で，授業の始めに「お願いします」終わりには「ありがとうございました」と，全クラスが「ことば」と「礼」を交わしています。

「あやめっ子タイム」で育てている「かかわりの力」，小笠原流礼法の学習で身に付けてきている「礼法」をその時間だけにとどめず，授業やいろいろな活動に広げていくことで，よりよい人間関係を育て，学級や学年，学校の集団をさらに発展させていく指導を心がけています。

…大人と子どもでは背の高さが違います。以前は教室には教壇があり，教師は今よりもさらに一段高いところから授業をしていました。大人が立って子どもに接することは，身長差だけで子どもにプレッシャーを与える場合があります。裏面「腰を折る」実験で分かるように，腰を折ったり，ヒザをついたりして，子どもの目の高さに合わせて接することで，余計なプレッシャーを与えない接し方になることが多くあります。

◇◇◇◇◇◇◇　様々な接客エピソード（おまけつき）です。　◇◇◇◇◇◇◇

（その１）カップを買ってすぐに不注意で落として割ってしまった。店員がすかさず駆け寄ってきてくれ「大丈夫ですか。おケガはありませんか。新しいのお持ちします。」と新品と交換してくれた。

（その２）レストランで食事を注文して待っていたら，隣に大人数が来て騒がしくなった。店員が店内の空き状況を確認し，「向こうのお席をご用意いたしましょうか？」と機転を利かせてくれた。

（その３）東横線渋谷駅アナウンス。「青山学院大学を受験される方は，〇番出口からお上がりください。春にまた皆様とお会い出来ることを楽しみにしています。がんばってきてください。」

（その４）コンビニで買い物をした。会計のとき，店員が「あと１円出していただければ，おつりが５０円になります。」と，こちらの財布のことを考えて声かけしてくれた。

（おまけ）オレは太っていることは認める。でも，コンビニで“サラダ油”を買ったのに「ストローお付けしますか？」とは，いくらなんでも失礼だろ…。