

学生時代の出来事から考えてみる

今から40数年も前の出来事ですが、当時私が札幌で学生生活を送っていた時のことです。

ある時、札幌駅前のある催物会場で、東京秋葉原の大手家電メーカーが期間限定で家電の即売会を実施していました。当時貧乏学生だった私はラジカセすら持っていなかったのも、何とか安く購入できればと、持ち合わせのお金の全てを握り締めて会場に向かいました。

会場はとても広くて商品も豊富で、お客と店員が入り乱れて相当な賑わいでした。早速ラジカセ売り場に向かい、この辺ではあまりお目にかからない珍しい商品もたくさんあったので、目移りしながら商品を物色していたところ、ある商品に目が止まりました。値札を見たところ、全くの予算オーバー。それでもその商品が気に入り何とか購入できないものかと思案しておりました。値引き交渉すれば当然値引きしてもらえとは思いましたが、どう考えてもあまりに予算不足。それでもダメもとで近くの店員さんに声をかけてみました。

その店員さんは、見た目は強面でしたが、話してみると気さくで人情味のある方の方でした。私は他の商品には目もくれず、どうしてもこれが欲しい理由や気持ちを、心から熱くぶつけてみました。値引きはしてくれても、やはりほど遠く、私としても実際それだけの持ち合わせがないわけですから食い下がるしかありません。これが限界だろうなどは私も薄々感じておりましたが、店員さんにこれが限界ですと言われた途端、とうとう私も諦めたように、がっくりとうなだれてしまいました。

そしたら、なぜかその店員さんが急に元気がなくなった私に対して、「どうしたんだ」と聞くので、私は、「実はそんなに持っていないんです」と正直に答えました。それから別の商品を勧められたりいろいろ説得されましたが、どうしてもこの商品を諦めきれませんでした。すると、店員さんが、「一体いくら持っているんだ」と聞くので、おもむろに財布の中身を100円単位まで出して「これだけなんです」と見せると、店員さんはため息とともに少し顔色が変わりました。

しばらく店員さんが電卓を打ったり、遠くを見つめていたりと思案してくれているようでした。すると、突然吹っ切れたような口調で、「よし、わかった。それでいいよ」と、素早く商品を持ち出しレジに持って行きました。私は一瞬何が起きたかわからず、きょとんとしておりましたが、奥の方でレジ係の女性が深刻な顔で店員さんに「本当にいいんですか」と一言。「いいんだよ！いいんだよ！」と強引に会計を終わらせ、店員さん自ら商品を梱包し始めました。

すると後ろの方から上司なのか、または社長さんなのか、かなりの年配の方がレジの後ろに立って、「お前、またやったな。今日は昼飯抜きだ！」と私にも聞こえるくらいの大声で怒鳴っていました。店員さんは急に堅い表情になり「昼飯抜き、はいわかりました！」と返答するしかありませんでした。

私は、誰にお礼を言って、誰に謝ればいいのか混乱してパニック状態でしたが、その店員さんが「いいんだよ」と一言、商品を渡してくれました。全てが終わり帰ろうとした時、店員さんに「じゃあ、元気でな！」と言われたのですが、実は

私にはまだ心配事があり、まだ暗い顔をしていると、どうしたのかと尋ねられ、「実は、地下鉄代がないんです」と言うと、「地下鉄代はいくらなんだ？」と聞かれ、「90円です」と答えたところ、その店員さんはおもむろにポケットに手を突っ込んで100円を渡されました。そして「いや〜、電車賃まで面倒見ちゃったよ〜」と言い笑われてしまいました。私はなんとお礼を言ったらいいかわからず、とにかくありがとうございますと何度も何度も頭を下げながら会場を後に帰路につきました。

今思えば、商品を特別安く買えたことよりも、地下鉄代をさりげなく出してくれたことが何よりも嬉しかったのかもしれない。因みに、その時購入したラジカセは、今は壊れて動かないのですが、どうしても捨てられず今でも保管しております。

このような話は、単に恩を受けた思い出話で、職業奉仕の部類に入るかどうかは分かりませんが、その店員さんは、今自分の立場で自分の裁量で自分のできることをお客様のために最大限尽くしてしてくれた訳です。奥の方から出てきた上司なのか社長さんなのかは分かりませんが、社員の少し行き過ぎた行動に、客の目の前で叱り付けるその企業姿勢はどうかと思いますが、ただ、このような社員が在籍しているという事だけで、私はその企業イメージが悪くなる事はありませんでした。それが大事なのかもしれません。

時は過ぎて、私も今ロータリアンとなって経営者の立場となり、いざ自分がその店員の立場であった場合と、その上司又は経営者の立場であった場合、どのように考え、どのような行動を取るべきなのか、その判断は時代や社会情勢によって変化したりと、今でも時々思い出して考えることがあります。