

挨拶から学んだ奉仕の理念

21年前の12月25日、羽越本線余目駅砂越駅間で突風に伴い発生した列車脱線事故があった。

その頃、私は34歳でまだロータリークラブに所属していなかったが、バス会社の運行管理者、整備管理者でもあり代表取締役専務という立場から、銀行関係、営業職、社員教育と日々多忙な毎日でした。

日ごろから社員に対し徹底したことがあり、それはお客様に対しての「挨拶」である。普段から「挨拶」という些細な声掛け、会社に行っても、従業員に「おはよう」、「お疲れ様」、「ご苦労様」の挨拶でした。この一言がのちに羽越線脱線事故の代替列車の運行に携わりお客様からの喜びの声となって返ってきたことである。

この事故は43名（他乗務員2名社内販売員1名）が乗車しており、乗客5人が死亡、33人が負傷という凄まじい脱線事故でした。

当初は地元のバス会社が代替運行をしておりましたが、高校生や通勤の会社員などが利用しており台数的にも全然足りず、事故発生から数週間後、県バス協会から県内全バス会社に要請があり、当社も大型バス5台で2週間の運行を依頼されました。私も自家用車で現地に赴き、各駅停車の場所を把握し、もちろん大型バスが入れない駅もある為、臨時の降車場所も設置され、確認し乗務員に対してその都度運行の指示を伝えながら業務にあたっておりました。朝一から高校生や会社員がどんどんバスに乗車し、満車になれば出発の繰り返しで、どのバス会社も悪天候の影響で路面凍結により運行の対応に追われておりました。

そこで私と当社の乗務員は寒い中ではあったが、バスの外でお客様一人一人に「おはようございます。足元が悪いので滑らないように」と声掛けし乗車させていましたが、他のバス会社の乗務員を見ると運転席に座ったままで挨拶をしている乗務員もいれば、挨拶すらしていない乗務員もいました。

JR羽越線も復旧の目処がつき、代替運行も地元のバス会社で間に合うようになり、当社のバスも約2週間の業務を終了しました。私にとって、社員教育の中での「挨拶」だけは欠かさないをモットーに教育してきた結果、どんな団体であっても、お客様はすべて一緒であると考え、一人一人挨拶することは大変なことだが言われた方はとても気持ちが良いことだと常々言ってきたことで、当社の乗務員もそれが当たり前だと感じていたのだと思う。何気ない朝晩の「挨拶」だったが、数名のお客様からお礼の連絡が県バス協会に入り、総会で聞かされ大手バス会社もしていないことを当社だけがしていたと集まった各バス会社の中で言われ、山形運輸支局長からも絶賛されたことは、今思えばRCに入り地区の職業奉仕委員会を数年して学んだシェルドンの奉仕の理念、社会貢献に役立てたことを誇りに思う。