

## #編集後記 覆面越しの情景



アヴェニール労務事務所 所長 柿野元博

<http://www.avenir-sr.jp>

E-Mail [avenir4you@gmail.com](mailto:avenir4you@gmail.com)

とにもかくにも、新型コロナウイルスの緊急事態宣言について  
沖縄を除く9都道府県は6月20日で解除することになりました。

ただし、東京・大阪等は引き続き「まん延防止等重点措置」に移行することなので、焦点と  
なっている酒類を提供する飲食店の苦境は今しばらく続くかもしれません。ガンバレ飲食店です！



もう10数年前になりますが、居酒屋の覆面調査のアルバイトをしたことがあります。

通常の覆面調査は、どちらかという悪いところを見つける「あら探し」的なものですが、僕がやっていた  
覆面調査は「良い所」をいっぱい見つけて報告するというものでした。「日本ほめる達人協会（ほめ達）」の  
当時の企画に参加したものです。

実際あら探しのような指導をしたところで、痛い所を突かれた店員さんは反発心を覚えたり、場合によつて  
は覆面調査までするような会社に不信感のようなものを抱いたりして、職場はなかなか改善されません。  
でも、この良い所を中心に報告する「ほめ達」の覆面調査は、お店のスタッフの「働く喜び」を刺激し、  
もっと前向きに働こうとする「働きがい」やお店へのモラル意識を高める効果が高かったようです。

大阪府池田市石橋の居酒屋に家族4人で覆面調査に行つて、店員さんの接客態度や料理に  
ついて、とにかく良かった点をみんなで出しあいました。そこで気づかされたことがあります。  
人の悪い所をあげつらうのはとても簡単であるということ。逆に人の良いところを指摘する  
ことは少し難しいんだけど、僕たち4人を楽しく、そして優しい気持ちにさせるということ。  
店員さんに「ありがとう!」、「頑張つて!」と心の中で言いたくなるのです。



ただ、調子に乗ってオーダーを頼みすぎたので覆面調査のバイトは大赤字になつちやいましたけどね。(>\_<)

哲学者でもあったローマ帝国・五賢帝のひとり「マルクス・アウレリウス」の言葉に

「おまえの心を明るく楽しくしようと思うならば、共に暮らす人びとの長所を思え。」とあります。

それは現代においても、また、どんな家庭や職場においても、言えることではないでしょうか。

そんな経験もあつて、社労士になってから、職場内で「サンキューレーター」を社員同士で交わすこと  
をご提案させていただきました。社員同士でお互いに尊敬するところや日頃の感謝の言葉を言い合うその企画  
も、職場の雰囲気改善することに効果的であつたように思います。

さて、嫌なニュースが飛び込んできました。厚生労働省と警察庁は6月10日、今年1~5月の全国の  
自殺者が前年同期比で12%増の8929人だつたと発表しました。前年の同月を上回るのは昨年7月以降  
でなんと11か月連続。とりわけ女性が2976人（前年同期比25%増）で増加が目立つといひます。

厚労省は、コロナ禍の長期化や雇用情勢の悪化などが影響しているとみているそうです。

新型コロナによる世の中に充満する言い表されない不安感。そんな社会背景から最近、  
役所へのクレームやカスタマーハラスメントが急増しているとのこと。覆面調査をした時に  
感じましたが、人は悪い所（自分の価値感に反する所）には目がいきやすいもの。否定したり、  
批判したりするだけなら容易なことなのです。でもそれではどんどん窮屈な世の中になつちやいますよね。



家族で覆面調査に行ったあの居酒屋のスタッフの皆さんが、楽しそうに生き活きとお仕事をされていた様子  
を思い返すと、僕は覆面調査を通して「かけがえのない尊いもの」を見ていたのだ、という思いが湧いてきます。  
前述のローマ皇帝・マルクス・アウレリウスは、つぎのような言葉も残しています。

「幸福はその人が真の仕事をするところに存す。」

お店のスタッフの皆さんが、明るい笑顔と元気な声で「お待たせしましたー!」って  
料理やお酒を持ってきてくれる、あのささやかな幸福な情景を、僕は首を長くして待っています。(°^°)

