

模範動作を管理者がやってよ～！

先月の訓練で「**車内改札のロールプレイ**」をおこなった。わざわざビデオ撮影して評論するという手法だ。当てられた人は災難ではなくご苦労様。ところでこれまでも同様のことを何回か行っているが大変疑問に思う。管理者が「**私がまず手本を見せます**」といった模範動作をしたことが一回もない。皆さん見たことありますか？車内に入る姿勢から、アイコンタクト、笑顔、発券の動作などかなり細かいマニュアルはあるが、管理者が実技し、広めるという発想にならないものなのかな？完璧を求めるなら、まずはみんなの前で自らが披露する…これ大事だと思うのだが残念！しかもだ、車内の状況とは全く違うというのも実践的とは言えない。車掌は改札を行う際には、寝ている方や食事中の方もいるし、一度始めると400人以上の方の切符を拝見する。とてもじゃないが、10人くらいのおとなしいお客様役相手とは違うし、車内ロールプレイ通りとはならない。だからみんな口にする…「**意味ないよな**」…正解！

話しは変わるが概算にイスが置かれたね。これって、昨年3月4日に掲出した「かべ新聞」に以下の文書をのせ訴えた。

(前略)～概算スペースの拡大を強く要望する！公金の厳正な取扱いというなら、イスに座って落ち着いて金額確認ができる環境にすべきだ。

概算スペースは変わらないが、イスを要望したことは実現した！！ユニオンが「**要求実現**」という前に言っとくか。ユニオンは要求してなかったっけ？