

助役Tの悪態を真面目に検証する

(前号 あらすじ)

大切な敬老乗車証を無くされお困りの女性は、新横忘れ物承り所へ・・・
そこで思いもよらぬ扱いを助役Tから受けることに。明日また「身分証持参して出直して来いやー！」と・・・？

(遺失物取扱標準より)

- 身分証明書による本人確認を行えない場合は、
①遺失者から遺失物の種類及び特徴を聴取し、提出を受けた物件の種類及び特徴と照合する。
②遺失者から氏名、住所等を聴取し、遺失物に記載されている氏名、住所等と照合する。

(疑って排除するクオリティを検証)

この対応は「営業第二」始まって以来の醜態となった。確かに取扱い標準には、身分証明書類は謳われている。ただそれは、悪意性や犯罪性が排除しきれないという発想からのものだろう。しかし旅客とは千差万別、それぞれが複雑な事情も抱えているという前提がある。したがって社員は、その都度旅客の事情を想定し、「事情気の毒」という考え方も、排除せず接客せざるを得ない。つまり臨機応変な対応こそが最も求められるのである。そしてこの考え方は決して「あいまい」なものではない。様々なリスクを回避するという優れた営業的概念でもあり、何より業務遂行上の効率性をもたらしている。



ただ単に「乗車券がないから買わせる（前回228号）」とか「本人証明書がないから渡さない」では、既成事実（規則に依拠）のみ従った単純思考であり、年相応のアイディンティーマも何もない軽率さだ。しかもこの重要な事柄を、次の従事者に何も伝達されないという杜撰さからは、反論の余地はまったくない。

そもそも取扱い標準①と②でも明らかなよう証明書がなくとも引き渡しは何ら問題ない。さらに●ご高齢の女性 ●申告通りの紛失日時や氏名の一致(②の部分)や ●旅客の行動仕草という条件からは、200%悪意性はなく、本人のものと断定すらできる。さらに本人確認に至っては、「ご家族への電話確認」という手段よっても可能だ。したがって、今回の助役Tの対応は文句なく、致命的誤案内といって間違いない。

私たちの業務とは、常に「旅客との信頼関係」によってのみ成立する。いわば「お客様を信じる包容力と洞察力」がすべてだ。それは長年の経験によって培われる感覚や勘だ。半世紀にも及ぶこの仕事に仕えた助役Tには、培われた経験則が何一つと備わっていないことを皮肉にも露呈する事実となった。そして彼の根幹にある営業の哲学とは「規則を盾に弱い立場の旅客を疑って排除する」という旧態依然な生産性のない思考のみだ。そこに関わる社員の心労は尽きない。

(次回：防犯カメラと管理者に続く)