



岸和田市立太田小学校 校長室だより

「日日の善行」(ひびのぜんこう)

めざす学校像 だれもが主役になれる学校



校長 山下善久

令和3年5月14日

私はほぼ毎朝、学校の玄関ロビーで登校してくる子どもたちを出迎えて、朝の挨拶指導をしています。本校は登下校の際、正門と幼稚園門の二つの門が使用されるため、正門にいても登校する子どもたち全員と会うことはできません。さらに幼稚園門から登校した2年生・3年生・5年生児童は、近くの出入口からそのまま南側の校舎に入っていきます。そのため玄関ロビーも、児童全員に会えるわけではありません。そこで、少しでも多くの子と会える場所のほうが良いと判断して、玄関ロビーで子どもたちを出迎えています。本校の子どもたちは、かなり挨拶ができており、とてもいい傾向だと思います。

そして先日、ある外食チェーン店の挨拶に関するお話が新聞記事になっていましたので、紹介いたします。普通、飲食店ではお客さんが来店した時、「いらっしゃいませ。」と挨拶します。その外食チェーン店も以前のマニュアルはそうなっていました。しかし1年半ほど前にマニュアルが改訂され、「いらっしゃいませ。」ではなく「おはようございます。」や「こんにちは。」に変わりました。その理由は「いらっしゃいませ。」と声掛けされても、お客さんは返事のしようがないが、「こんにちは。」だと返事がしやすくなり、そこから会話が生まれることもあるからだそうです。最初は戸惑っていた店員さんも、最近は慣れてきたそうです。

少ない接客時間の中で、コミュニケーション量を増やすために、こういう工夫を始めたわけです。この記事を読んで、私は昔の仕事のことを思い出しました。2000年ごろのことですが、吉本興業が新規事業として、横浜港を周遊するレストランクルーズ船の「ロイヤルウイング」という船を運航する事業を始めました。この時、私も吉本興業に在職しており、この事業に携わっておりました。

この船では営業開始当初から、お客さんと接客スタッフとの距離を縮めるために、乗船してきたお客さんを出迎える時に、「こんにちは。」「こんばんは。」と挨拶しておりました。お客さんから「こんにちは。」と返事していただくこともたびたびあり、非常に和気あいあいとした雰囲気でした。接客できたと思っています。ちなみにこの船ですが、現在は経営母体が吉本興業ではなくなりましたが、横浜港での運航は続いています。



上記の外食チェーン店や「ロイヤルウイング」の例でもわかるように、人とコミュニケーションを取る上で、相手が返事をしやすい声掛けを行うことはとても効果的です。私はいつも子どもたちに対して必ず「おはようございます。」と挨拶しています。朝、大人から子どもに挨拶する際、「おはよう。」と挨拶することが多いものです。しかし大人が「おはよう。」と挨拶したら、子どももオウム返しで、ついつい「おはよう。」と返事してしまいそうになります。でも「おはよう。」という挨拶は、身内とか、よほど親しい間柄の人に対して使う場合でなければ、子どもから大人に対して使う言葉としては、あまり適切とは言えません。

そのため私は、少しでも子どもたちが返事しやすいように「おはようございます。」と挨拶するようにしています。子どもたちも、このほうが心なしか返事しやすいように見えます。これからも、子どもたちと話すときは、子どもたちにいい意味で影響を与えることができるように、適切な言葉を使うよう、心がけてまいります。