



岸和田市立八木南小学校 校長室だより

## 「日日の善行」(ひびのぜんこう)

学校教育目標 かしこく やさしく たくましく

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4年5月31日

1学期が始まってから、月・水・金の朝は正門に立ち、火・木の朝は通用門に立って、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。本校では登校の際、正門と通用門の二つが使用されるため、正門だけ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。そこで、少しでも多くの子ともと会えるほうがいいと考えて、曜日で立つ門を変えて、子どもたちを出迎えています。

ある外食チェーン店の接客挨拶に関するお話が、以前新聞記事になったことがあるので、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2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。」に変更されました。その理由は「いらっしゃいませ。」と声掛けされても、お客さんはそれに対して返事ができません。しかし「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り、親密度が増すそうです。最初は戸惑っていた店員さんも、そのうち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が、この記事を読んで、私は昔かかわっていた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。もちろんこの時、私も吉本興業に在職しており、この事業に携わりました。

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、横浜港での運航は今も続いています。



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、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、このほうが返事をしやすいように思います。これからも、子どもたちと話すときは、子どもたちにいい影響を与えることができるように、丁寧な言葉を使ってまいりたいと思います。