

居心地のよいお店

私は仕事の合間の時間調整や書類の確認などでいろいろな駅の近くの喫茶店を利用することがあります。そんな時、初めて入った店でも居心地の良さを感じられる店とそうではない店があります。その印象を決める要素の一つはもちろん店員さんの対応や態度です。

一見ベテランで慣れている様子の店員さんでも、お客さんとの対応に何となく心を感じないこともあります。うまく言えませんが、それはその人が内面から醸し出す雰囲気なのかもしれません。一方で、不慣れな様子で動作や言葉もぎこちない店員さんであっても、その人の温かい心を感じることもあります。それは、経験の差だけでは補えない「仕事に対するその人の心の向き合い方」なのかもしれません。

お客さんとのコミュニケーションは、必ずしも饒舌な言葉を必要とするものではありません。静かな店内でお客さんがくつろいで時間を過ごすための言葉や動作はできるだけ少なくてもよいのです。マニュアルには書かれていない仕草や所作に心を感じます。たとえば店員さんがテーブルにコップを置く仕草やお客さんに向ける視線、店を出るときにお客さんにかかるひと言などに作為のない心遣いを感じることがあります。もう一度来たくなる店とはこんな店です。

そういうお店は、特定の店員さんだけでなく、どの店員さんもそうした気配りや心遣いをしていることが多いようです。お店全体がそうした温かい空気感を醸し出しているのです。お客さんからすると「すべての店員さんがどんなお店を目指しているのか？」が、言葉を尽くして説明しなくてもよく伝わってきます。素敵なお店とはこんなお店です。

学校についても同じことがいえると思います。来校者の方が学校の敷地内に一步入ると、その学校の雰囲気や纏っている空気感を感じよく言われます。それは、すれ違う子どもの表情やあいさつであったり、先生と子どもの明るいやり取りであったりします。言葉でいちいち説明されなくても、子どもや教職員がその学校の文化を体現しているようです。言い方を変えれば、「どんな学校を目指しているか？」というゴールをしっかりと共有しているとも言えます。

そして先ほど述べた居心地の良い喫茶店は、お客さんの気持ちやふるまいまで変えてしまう力があります。店に入るときと出るときの気持ちが変化しているのです。幸せな気持ちを味わうことができたのかもしれません。学校という存在も訪れる人にとってもこうした存在でありたいと願っています。訪れる保護者や地域の人が元気をもらったり、幸せな気持ちになったりする…そんな武蔵野市の学校を、皆さんと一緒に創っていきたいと思っています。