

《林 覚乗》氏

心ゆたかに生きる

まずは自分が幸せを感じることに

私はサービス業向けの講演をすることが多く、以前、会合で隣になった経営コンサルタントの方に、サービス業にはどんな話をするのかと聞いたことがあります。「お客様には笑顔と優しい言葉でサービスをしてください。その笑顔や優しい言葉が人を癒やすのです」といった話をするとのこと。ではあなたとは聞かれ、私はこう言いました。「本人が幸せを感じなかったら、真の笑顔も優しい言葉も出てこない。まずそのサービスをする人が幸せを感じるような生き方をしてくれ、初めて良いサービスになるのです」と。

心がゆたかであるから気づくことに

文房具販売会社の従業員に対して講演をした時のことです。講演後の感想文の1枚にこのようなことが書いてありました。

26歳の女性の方でした。2年前に恋人が病死した時のことを私の講演を聞きふと思い出したとのこと。かつてデートをした思い出の場所を回り、最後にパチンコ店へ。当時決まって並んで座っていた台の前に座ると、涙が溢れ最後には声を上げて泣いてしまったのです。見かねた店員さんが駆け寄ってきてくれ、事情を話すと、「あなたたち二人のことはよく覚えている。それは楽しそうに打っていましたね」と。自分の愛した人のことを覚えていてくれただけで十分嬉しい気持ちになりました。

1か月後、パチンコ台が入れ替わっていましたが、あの台だけはそのままでした。そして店員さんが言うのです。「あなたの思い出を残すことができたので、どうぞ思い出しに来てほしい」と。そして1年後、もう替わっているだろうと見てみると、なんとまだ残されているのです。そして店員さんはこう言いました。「あなたが本当にもういいと思う時まで残すことができるので、いつでも来てください」と。そして最後に「私もいつかこんな心遣いができる店員になりますから」と。これが彼女の感想文でした。

このパチンコ店の店員さんも社長さんも立派。しかし、本当に立派なのは、その店員さんや社長の優しさや思いやりの心を受け取ることができたこの女性の心のゆたかさなのです。心がゆたかじゃないと人の親切やゆたかさを受け取ることはできません。

心がゆたかであるからできることに

ある航空会社のCAの方に聞いた話を紹介します。マニュアル頼りに対応する中であって一つだけ誇りに思うサービスをしたことがあるとのことでした。

離陸直前、寂しそうに複雑な表情で窓の外を見ている男性がおられた。乗客名簿を確認するとご夫婦のようだが、隣には誰も座っていない。離陸後もそうだったので、気になって、側に近づくと、目に飛び込んできたのは、座席の上の黒いリボンを掛けた遺影でした。事情を伺うと、仕事人間だったご主人は定年になり、ようやく旅行に連れて行けるようになったから、さあどこに行きたいかと。カナダとアメリカに行きたいとの希望を叶えようと準備をしている最中に奥様は突然亡くなられた。キャンセルしようとするも、お子様方がどうしても奥様を連れて行け、連れて行くなら座席にきちんと座らせてあげてと言うので、営業所に言って

事情を伝えたところ、「わかりました」と一言。こうして奥様と本日を迎えられることができたが、話しかけても返事がないので寂しく思っていたところだったようです。それを聞き機長に相談。奥様が横の席に座っておられるのだから最高のサービスをして差し上げようと。そして奥様がお好きだったという赤ワインをお二人分グラスに注ぎ、奥様の機内食も温めてお出ししました。側で見ていた後輩CAも見かねて、機内の生花を集め、ブーケを作り奥様の遺影の前に置き、声をかけてくれたのです。その瞬間、このご主人は機内に響くような声で泣き出されてしまいました。そして着陸後、「本当に良いサービスをありがとう」と言っていたきました。と。そして、このCAの方は、「私はこの一言を忘れることができません」と、私におっしゃったのです。

私達は、こういうサービスをマニュアルで習うことはできません。自分の心がゆたかで優しくない、このようなサービスは決してできないと思うのです。

お金では買えないゆたかな心

もう一つ、ある投書のお話を紹介します。私は4姉妹の長女として育ったが、学校でも有名なくらい貧乏で通っていた。そんな状況を承知の上であなたの家にはどんな立派なお雛様があるのかとクラスで聞かれ、悔しくて何も答えられず帰宅し母に打ち明けると、「うちにはかわいいお雛様が4人もいてくれるから」と、母。居間の出窓を雛壇に見立て、4人を並べて座らせ、「さあどの子が一番かわいいかな」と、母は言い、そして一言、「うちのお雛様はどこの家の人形よりもかわいいよ」と。私たちはこの一言だけで満足でした。子どもの心をいつも明るく受け止めてくれた。そんな母に感謝の想いを込めてここに投書します、と。

このお母さんが非常にゆたかな気持ちを持っておられるから、この言葉が出てくるのです。幸せもお金で買えるものだと思ってしまうのですが、実はそうではない、ということなのです。

「貧乏」ということであればと、お話しされたその方の父は人が良過ぎて皆の借金を背負い、逃げられた後の借金取りの取り立てや裁判所の差し押さえを一身に受け、家はいつもがらんどろ。恥ずかしくて家に友人も呼べないという中で暮らしていました。父はどれだけ騙され続けても人の悪口を言うことはなく、お金は働けばいつか戻ると言って励まし合う、そんな両親でした。その後、私は社会人になり、今の主人に出会い、いざ結婚となった時、両親は二人の門出にと、数十円単位でこつこつ貯めた預金通帳を出したのです。最高入金額は143円、一度も下ろした跡がなく、それが貯まったの84万円の預金でした。とてもじゃないけど自分たちが受け取れるものではないと言って断りましたが、そんな両親だったので、本当に貧しい日々でも、必死に人生を生きている両親を見ていたから、私は道を間違えような悪い気持ちは一切ありませんでした、とのことでした。

この話をある銀行の方に紹介したところ、「こういう方が本当に大事なお客様なのです。そういうお客様を大事にする行員を育てたい」と、おっしゃいました。そういうことが言えるこの方も立派だと思います。

受け継がれる「いのち」

警察署にも講演に行く機会があります。講演後、署長さんが来年退官だと言うので、警察官になった経緯を聞くと「母の命を受け継ぎました」と。てっきりお母様も警察官だったかと思いきやそうではないのです。自分は大学の頃まで、何の道に進むか考えたことがなかったそうです。

ある日、久しぶりに実家に帰ると、お母様が一生懸命料理を作り始められた。自分は折角の料理だけ

ら美味しく食べたいと、歯の治療に出かけたのですが、その後、事件が起きるのです。その家の横に川があり、ある幼い子どもが橋から川に落ちてしまうのです。もう一人幼子を背負っているその子の母親はどうしようもなく、助けを求めてきたのがこの家だった訳です。お母様はとっさに出て行き、橋の上から飛び降りられた。溺れかけていた幼子を助け出されたのですが、お母様自身が亡くなられてしまったのです。寒い日だったので、心臓発作を起こされたのですね。帰宅後、母親が赤の他人の子どもであったけども、自分の命をかけて救って亡くなった、そう聞いた時、自分も人の役に立つ仕事をしたいと思った。それで、躊躇なく卒業後、警察官になって、より多くの人の命を助けようと思い、40年近く一生懸命頑張って生きてきた。きっと母が私を守ってくれたのだと思っています」と、おっしゃいました。

おわりに ～ 心ゆたかに生きる

私たちは、先祖から続いてきた命を、自分の中でまた生かし、次の世代に伝えていかなければいけません。先人がいてこそ自分が今あるのだと。寺社に行って手を合わせ願うことができることがありがたい、今こうやって自分が生かされていることがありがたいという感謝の気持ちが必要なのです。

そして、手を合わせているあなたたちが、本当は、仏様や神様から褒められるような生き方をしてこそ、世の中が良くなっていくのです。今の人間は、自分のやりたいことばかりで、人としてやるべきことをやっていないから、みんな幸せになれないのだと言う方がおられました。人のために働くということが本当は自分をゆたかにしてくれるのです。

私たちは一人で生きていくことはできません。たくさんの人達との縁の中で生きており、その縁をいかに大事にしていくか。その縁を大事にするということは、相手の幸せを最初に考えてあげるような、ゆとりや優しさや思いやりがあって、初めて成り立っていくものなのです。いつか私たちも命を全うする時が訪れます。自分なりによく生きてきた、よく頑張ったと思うことができるような、そんな生き方を日々大事にしていきたいと思っています。