

もう何年もの間、同じクリーニング屋さんのお世話になっている。金曜日の夜に、1週間分のワイシャツを出すのがルーティンとなっている。そのクリーニング屋さんに変化があった。お昼休みと定休日ができたのである。

今までは、営業時間内であれば、いつでも受付も受取もできた。この前は、ルーティンが崩れ土曜日になってしまった。何気なくクリーニング屋さんに向かったら、生憎昼休みだった。そうであった。つい忘れていた。

このクリーニングさんは、スーパーに隣接している。新たに設定されたお昼休みは、12:00から13:00ではない。お昼時をずらしてある。きっと、買い物客に配慮したのではなかろうか。そんなことを勝手に考えた。

不便になったとは思わない。今までのサービスがすばらしかったのである。このクリーニング屋さんだけではなく、これから様々なサービスがどんどん低下していくだろう。人手不足に働き方改革である。サービスを上げようとしたら、どこかにしわ寄せがいく。

ずいぶん前のことになるが、世の中のサービスが一気によくなった時期があった。とりわけ役所などの行政サービスが顕著だった。わかりやすかった。明らかに対応がよくなった。この時期は、クレームや苦情が増えた、言いやすくなった時期と重なる。サービスは改善しているのに、苦情は増えていく。クレームがくるから余計にサービスはよくなる。

苦情やクレームが言いやすくなったのは、学校に対しても同様である。世の中全体が、そうなっていた。これからは、いくら苦情がこようが、サービスをよくしていくのはむずかしいのではなかろうか。世の中全体が、互いにサービス低下を覚悟する必要がある。今までの日本のサービス力が特別だったのである。

学校は、子どものことに関わる業務である。ときには生命に関わることもある。だから、朝早くから夜遅くまで対応してきた。すでに、対応を変えた自治体、学校もある。留守番電話などである。徐々に、そのような動きになっていくだろう。

企業によっては、働き方改革を進めながらも、サービスを維持あるいは向上させていくところもあるだろう。しかし、学校は苦しい。人員を増やすなどの対策がないままでは、現状を見る限り明るい展望はない。

だからといって、クレームや苦情が言いやすい世の中が急に変わるわけでもない。少しずつ、世の中全体が、サービス低下に慣れていく必要がある。我が家のクリーニングさんは、お昼時間と定休日ができた以外は、何も変わらない。毎年、クリスマスやバレンタインデーには、ちょっとしたプレゼントをいただける。手作りである。店員さんの心が感じられる。学校も、心だけはこれからも大事にしていきたい。