［３］ＥＳを考える
「ＣＳ」は、お客様と自分の関係から生まれると記した。
自分の努力が実り、お客様に喜んでもらうことができたとする。
「ＣＳ」の高まりを実感できたとき、お客様は自分にとってどんな存在になっているのだろう。
反対に、お客様から見た自分はお客様にとってどんな存在になっているのだろう。

先のレポートでは、お客様を自分が働くことで影響を受ける相手の総称とした。そう考えれば、自分の周囲にいて、接する人たちすべてをお客様ということもできる。
範囲を広げようと思えば果てしなく広げることができるのだ。自分が働くことで影響を受ける相手だから誰でも彼でも該当するということができる。
理屈から言えば、たしかにそうだが、そんなわけはないと思う。
そこで、「どんな存在か？」という問いへたどりついたのである。
そして、もしかしたら、本当に『お客様』とお互いに認めあえる相手という人は、案外限定されるのではないかと考えたのだ。
お客様として「ＣＳ」をもっとも身近に実感できる相手は誰だろう。
夫であり、妻であり、子供、両親や兄弟、そして友人や恋人などがすぐに浮かぶと思う。
これらの人たちを、前項では「かけがえのない人」とした。

「かけがえのない人」とすると、ぐっとわかりやすくなったような気がする。
いってみれば、「特別な存在」といえる人たちなのである。
その範囲を、プライベートとしての身のまわりから、働く者としての身のまわりへと広げてみよう。
どんな人たちが、そこへ入ってくるだろう。
おそらく、そこへ入ってくる人たちが仕事をする自分にとってのお客様ということになるといえると思った。
お客様を自分にとっての「特別な存在」として認めたとき、自分がお客様にとっての「特別な存在」と認められたときに、「ＣＳ」の芽が生まれてくる。
その芽が育ち、お客様の心の中に満ちあふれたときに、はじめて自分の心に伝わってくる。
お客様と自分との間に「信頼関係」が成立した瞬間なのである。「信頼」はよく使われる言葉だが、こんなことをいうのだと実感した。

少々まわり道をしたが、もう少しまわってみる。

「特別な」とは本当に「かけがえのない」ものなのか？
残念ながら、現実には掛け替えることができる。しかも、案外、簡単に。
別れがあれば出会いがあるということである。（転職や離婚、再就職や再婚があてはまるのか）
その決断をする勇気を考えれば、いずれの選択もありなのだ。
しかし、お互いが「特別」であるかどうかはとことんやってみないとわからない。
表面だけをなぞって気持ちいいかどうかを論じても、ホントのところは決してわからない。
もちろん、とことんやるというのは気持ちいいことばかりではない。痛みのほうが大きいときもあるはず。
痛みがあってこその気持ちよさであり、気持ちよさがあっての痛みといえる。お互いに痛みを分かち合い、お互いに気持ちよくなってこそ「特別」という関係を生み出すことができる。
まずは、やってみること。
そして、やってみようという気持ちを起こさせるものが、先に記した「信頼関係」ということに

なるのだろう。

そこで「ＥＳ」である。
「ＣＳ」を生み出すのがお客様と自分であるならば、「ＥＳ」は何から生まれるのだろう？
何となく見えてきた。
会社と自分ということである。会社を組織、自分を社員あるいは働く者としてもいいだろう。
「ＥＳ」が生まれるか否かは、会社と自分がお互いに「特別」といえるかどうかにかかっている。
会社は自分にとっての「特別な存在」であり、自分は会社にとっての「特別な誰か」であるということである。
そんな『信頼関係』を保っているかということである。

では、どうすればできるのか？

会社は問われるだろう。
「社員を尊重しているか？　社員を守っているか？　社員を鍛えているか？　社員を育てているか？」
「そんな、組織人でしか味わえない贅沢さを与えているか？」

社員は問われるはずだ。
「自分は今いったい何がしたいのか、何ができるのか、それがいま明らかになっているか？」
「かつての熱き想いにいま一度火をともせるか？　日々傍観者でいることはないか？　根回し、調整に明け暮れていないか？　ぎりぎりまでふんばっているか？　常識を疑っているか？　じっくり考え抜いているか？　人と違うことの楽しさを忘れていないか？　人のしないことをしているか？　思い切って捨てているか？　拾うものは明確か？」

あなたにとって今の会社は特別な存在か？
会社にとってあなたは特別な誰かか？
自分たちが働く会社と自分が進みたい道の、つじつまを合わせてみる。（※辻褄：一貫すべき物事の筋道）
何度も何度も、どうすればよいのかと、自問自答をくり返すことである。

教科書めいて説教めいたが、こんなことだろうと思う。
言うのは簡単、やるのは至難。しち面倒くさいことである。ツライことである。
その通り。でも、やっていかなければならないことになるのだろうと思う。