

その三

「私たちのお客さんは誰か」

私は折に触れてはこう問いかけます。

何故そんな問いかけから始めるのでしょうか。

か。

私には娘がふたりいます。ひとりは大阪でとある駅ビルのテナントで店長をしており、もうひとりは隣町のスーパーマーケットでレジを打っています。彼女たちに「あなたたちのお客さんは誰か」などと訊ねたら、きっと怪訝な顔をするに決まっています。なぜなら、彼女たちの前に「お客さん」は歴然と存在するからです。彼女たちは、自分が勤める店舗にやってきて、そこで商品を買っていく人たちを、100%「お客さん」として認識しています。

ひるがえって、私たちの公共建設工事業ではどうでしょうか。

この業界を構成する人のうちで、いったいどれだけの割合の人が「お客さん」というも

のを意識して仕事をしているでしょうか。いやそもそも、「お客さん」が誰であるかを考えたことがあるでしょうか。他人様のことはこの際置いておきましょう。私は事実、ちゃんと考えたことがあります。せんでした。「お客さん」という存在を抜きにしても仕事は出来るのです。同業者のなかには、非常に優れた高い意識を、従来から持ち続けている方がたくさんいます。現に私は、この三年間でそういう方たちと多数出会うことが出来ましたし、その話を聴くたびに、深い眠りについていた自分自身の不明に、ただただ恥じ入るばかりでした。そんななかで私のような意識のレベルは、かなり低いものだったのででしょうか。少なくとも私の周辺を見る限りでは、どこも（誰も）似たようなものだったような気がします。では何故私たちは、「お客さん」という存在を抜きにして仕事を進めていけるのか。こ

の こと を 理 解 す る の に は 、 私 た ち の 業 界 の 立
ち 位 置 や 生 い 立 ち を 考 え て み る 必 要 が あ り ま
す 。