

2021 年度

文学部 文章読解型入試

【小論文】

60 分 100 点

次の文章を読んで、設問に答えなさい。

辞書によりますと、「消費者」とは「物資を消費する人」、「消費」は「欲望の直接・間接の充足のために財・サービスを消耗する行為」、「顧客」は「おとくいの客」とあります（『広辞苑』第五版）。「消費者・顧客」ということばの辞書的意味は学術的で、事実だけを表すもの、価値判断を含まないものといえそうです。

しかし、「消費者」にはプラスの価値判断が含まれています。合理的で、理性的、自律的、民主的な個人というイメージが「消費者」にはあると思います。商品に関する情報を主体的、積極的にたくさんあつめ、どの商品・サービスがよりよいかを自分で決定し選択する人というイメージ、あるいはそのような活動によって生活の改善や向上をめざす主体というイメージです。たとえば、「消費生活協同組合（いわゆる、生協）」「消費者生活運動」などのことばは、このような「消費者」イメージを思わせます。

しかし、じつさいの商品売買の場において、われわれはこの「消費者」イメージにあうように接客されるわけでもなければ、イメージどおりにふるまうわけでもありません。買い物に行きますと、決して機嫌を損ねたり、不快な思いをさせてはならない「お客様」として、過剰なほど丁重にもてなされます。また、わがまま・横柄・傲慢・貪欲にふるまい、受け身的で、すぐ感情的になり、売る側よりもえらそうにふるまう権利のある「神様」だぞ、といった態度で買い物している人にも出会います。このように、怒らせてはいけない「神様」として、はれものにさわるような扱いを受けたり、「特別ななものか」であるように接客され、それを疑問視せず、むしろ当然と考えている人を「お客様」と呼ぶことにします。このような「お客様」の実態は「消費者・顧客」概念では捉えきれません。それで「お客様」概念の重要性を主張しているわけです。

ビジネスの世界では、「消費者優先」とか「顧客満足」といったことばが、すっかり定着したようです。ただしそれは、「お客様は神様」という規範・価値基準の徹底化だと思われま

す。たとえば、私は神戸から伊勢に単身赴任していますので、よくスーパーマーケットに買い物に行くのですが、ここ数年のうちに、スーパーのレジ担当者のふるまいがとて丁重になってきました。

「いらつしゃいませ、お待たせいたしました。○○カードはお持ちでしょうか。（私は持っていないから「いいえ」と答えますと）たいへん失礼いたしました。……（商品の値段を機械で読み取る作業が続く、それが終わりますと）お待たせいたしました。○○円になります」。お金を支払いますと、両手で私の手を包み込むようにしておつりを渡してくれます。最後に、両手をおへそのあたりでかさねて「ありがとうございます。またどうぞおこしくくださいませ」と深々とおじぎをしてくれます。その態度はこちらが買った金額には関係ありません。たとえ千円に満たない買い物でも、まるでどこかのVIPでもあるかのように対応されますので、私はいつもたいへん恐縮してしまいます。

（中略）

消費者のすみずみにモノがゆきわたって、モノが売れなくなると、企業間競争が激しくなり、その結果、接客態度やサービスという付加価値で競争がおこなわれてきています。それが過剰に丁重な接客態度やサービスの実践につながっているのです。このように、過剰なほど丁重に接客

を受ける経験は、副産物として、消費者の「お客様」意識醸成に一役かっているわけです。

(中略)

短期間ですが旅行者として英語圏の国で過ごした私の経験からしますと、日本のほうが客をより丁寧にもてなすように感じます。

もちろん、たとえばビバリーヒルズのロデオドライブにある高級ブランド店に行けば、たいていはとてもいいねいに対応してくれます。しかし、スーパーマーケットでの買い物と比較すれば、日本の従業員のほうがより丁寧に応対してくれるように感じました。いいかえますと、日本では従業員は客の一段下にいる感じを与えるのに対し、海外では総じて、店員は客と対等な関係をとろうとするようです。レジ係の人は、客によく話しかけてきます。私みたいな地元在住民でもない人間にも、とてもフレンドリーに話しかけてきます。私はなにをいわれているのかよくわからないことが多いので、曖昧な笑顔を返すだけです。別に気にしている様子もありません。その態度は、客をたてるというより対等な友たちという感じです。空港のチェックインカウンターで対応する職員からも、レストランのウェイターからも、同じ感じを受けました。

(森真一『日本はなぜ諍^{いさか}いの多い国になったのか』による)

問一 筆者は「お客様」について、どのように考えているか、三百字以内で説明しなさい。「消費者」と「お客様」の違い、「お客様」意識が醸成される背景について必ず言及すること。

問二 本文の「お客様」社会の状況を示す例を具体的に挙げ、それについて自分の考えを五百字以内で述べなさい。