

# 壊れゆく“若者たち”

## 『File.48 デジタル症候群～消費者の言いなりで崩壊する日本』

文 石井 通明 text by Michiaki Ishii

コールセンターに従事する中で、電話で受ける苦情、相談、クレームは後を絶ちません。電話をかけてきた人が「気が済むまで」延々と会話が続きます。堂々巡りは当たり前、言い方が気に食わない、というような個人中傷に走ったら泥沼です。私は大学院生時代に苦情研究を行っており、例えば、苦情の対応を役所が面倒に感じ、苦情が入るたびに公園の遊び方を規制したこと、子供が公園で満足に遊べない、という現状になっていることを問題だと感じてきました。

この苦情を受け入れる風土は、いつから生まれたのでしょうか。国民が「お客様は神様です」などという間違った捉え方をした時からでしょうか。海外に目を向ければ、売上に上下はあまり見られません。その理由は、カネとモノというトレードが成り立っているからです。そこそこの売側が拒否することもありません。例えば、バスの運賃のお釣りが無いからと乗車を断られることだってあります。一方で日本ではお金を払う側が偉くなりすぎる傾向が強いように感じます。税金の使われ方についても不満を持つ人が多く、「自分の税金が無駄に使われている」という会話がよく聞こえてきます。かたやスウェーデンのような消費税25%でも幸福度が高い国もあります。



*Profile*  
東京都大田区生まれ。  
英国ウエールズ大学MBA（経営管理修士）。  
日本交渉学会会員。ハーバード流交渉学・消費者行動心理学・コンフリクトマネジメントを研究。日本コールセンター協会情報調査委員。  
（株）グッドクロス取締役COO  
長年コールセンター運営に携わり、人と人のコミュニケーションについての研究を進めている。思いやりのコールセンターを展開。  
beccall1031642012088  
[http://www.beall.jp]

この「お金を払う側が偉い」という思考が日本を崩壊させていくと感じます。先のニュースでも「豚まんの新オイが新幹線で気になるからやめるべきだ」という話題がありました。これも慎重に議論していかないと、超閉鎖社会になり得るのです。ある人が不快に思うことを苦情として訴えるところまではOKですが、これを安易に聞き入れるには注意が必要です。仮にその意見が少数派であっても、聞き入れてしまっているケースは多いでしょう。これにより新幹線の中での食事が制限されてしまったら、旅の風情も失われます。公の場では、飲食禁止なんて未来も考えられます。

人々の心にドンドン許容量が無くなっていくことが、とても気がかりです。保育園の設立に対する苦情、子供が遊ぶ場所への苦情、住む家の騒音の苦情、学校の教育方針に対する苦情、自分の周辺で考えただけでもキリがあ

りません。苦情を聞き入れてしまう環境が、日本の良さや、日本の風情を次々に奪っていつてしまう気がしてなりません。

