

壊れゆく“若者たち”

File.59 デジタル症候群 ～現代の不適切拡散動画

文 石井 通明 text by Michiaki Ishii

現代のモラルが問われるような動画が数多くアップされています。個人的に憂うのは、このような動画がプラスに作用することはほとんどなく、当事者のにも企業のにもマイナスであるということなのです。

不適切動画が相次いでいる理由として、飲食の現場での「人手不足」という見解があります。現在、飲食アルバイトは人気低迷しており、人材不足に悩んでいるといえます。これにより店側はアルバイト店員を失わないために気を遣い、厳しい指導ができなくなっているようです。働き方改革で正社員の勤務時間が短く、アルバイトだけの時間が増えることで監視の目が届きにくくなっているのが現実です。アルバイトに対して、発生の度に法的措置を取っているのは業務が回らなくなるのは明白であり、その一方で、採用基準を厳しくすれば、今度は人手の確保が難しくなると言えます。

そして、こうした行為に及んでいる人は、残念ながら、明るみになってい



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。
㈱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]

ないところで一定数(もちろん少数だとは思いますが)いると考えられます。そして今に始まったことではなく、何十年も前から一定数はあったのではと予想されます。特に深刻な問題なのはそれをSNSに上げるということです。SNSを通じて、何か「自分はすごいことをしている」ということをアピールしたいという気軽なものなのかもしれません。未成年の若者がイタズラをするレベルではなくなっています。全世界に向けて発信しているという意識を持たないといけません。

アルバイトのこうした行動が大きなリスク要因となった今、店舗のオペレーションの機械化と優秀な外国人店員へのシフトを加速させる動きが見られる

と考えられます。現在、日本で働いている外国人労働者の業務レベルは総じて高く、日本人の店員を雇うよりリスクが圧倒的に低いと考えられます。機械化までの経過措置として、外国人の雇用が進む可能性は高く、優秀な外国人店員はまさに争奪戦となると考えられます。

ここで更に憂うのは、すべての選択肢で「できの悪い日本人なら、機械か外国人の方がマシ」となっていく環境です。こうなっていく未来に日本の良さは語っていきけるのでしょうか。オリジナルの日本イズムは弱体するばかりかと感じます。