

新しい司法書士像を求めて

発行

司法書士・行政書士
丹羽正夫事務所

〒461-0017
名古屋市東区東外堀町32
番地 鈴木ビル4F
TEL 052-962-9693
FAX 052-962-9633
E-mail info@niwaoffice.com
URL http://www.niwaoffice.com/

登記・法律問題など、
お困りのことがござい
ましたら、お気軽にご
相談ください。

ザ・フォーラム

《季刊》2008.7 No.75



「もてなしの心」で

司法書士 丹羽正夫

名門料亭の船場吉兆が廃業に追いこまれたことは記憶に新しい。吉兆は、茶道に造詣が深く、料理の達人といわれた故・湯木貞一氏が昭和五年（一九三〇年）に大阪市西区新町に料理店を開業したことに始まる。日本人の多くに愛されている松花堂弁当の発案者であり、食文化の向上に寄与したとして一九八八年に料理界では初の文化功労者に選ばれた。吉兆ブランドを高級・名門料亭に押し上げたのは、茶人、そして粹人でもあった湯木氏の「もてなしの心」だったといわれている。本来「もてなしの心」とは、お客様第一に大切にすることを、すなわち顧客志向に立って丁寧な仕事をするのであったはずだが、いつしか経済第一主義、儲け第一主義へと創業理念からかけ離れていってしまったことが、今回の破綻を招いた原因である。船場吉兆をめぐる一連の不祥事は、全く異なる職業である司法書士職にとっても、忘れてはならない大きな教訓を残したように思えてならない。

どのような職業であれ、仕事に立ち向かう姿勢として常に忘れてはならないことは、お客様を大切にすること、すなわち顧客の立場に立つことと思う。顧客とは、最終的には国民・消費者であり、消費者からの信用・信頼なくしてはあらゆる職業は成り立たない。私たちが法律実務家は、同じ目線で向き合おうとせずに一段上からものを言う態度をとられた、あるいは教えてやる、仕事をしてやるといった傲慢な態度をとられた、などとかく依頼者の誤解の生じやすい職業である。私たちを訪れる方々は、法的知識に疎い方々が少なくないため、懇切に説明しても十分に理解していただくのに相当の時間を要したり、あるいは説明をしても本当に理解してくれなかったりする事例もある。このような場合に、何度も繰り返し説明をすることでいらついたり、次第に敵しい口調になってしまえば、はっとすることもあろう。人間であるから多少感情のコントロールが効かなくなる場面が生じてしまうのは致し方ないことかもしれないが、後で本当に顧客志向で仕事をしているのか反省をさせられる。

また、私たちへかけ込んで来られる方々は、トラブルや悩みを抱えた方が多いのは職業柄当然であるが、だからこそ少しでも不安を和らげるよう温かい人間味に溢れた対応が求められるわけだ。その姿勢は顧客志向であり、吉兆創業者の「もてなしの心」に通じるものがなければならぬと考えている。