



CS・ES

キリスト教センター長 ミカエル 藤倉哲哉

みなさんは「CS」と聞いて何を連想しますか。CS＝“Customer Satisfaction”＝顧客満足はCMの「お客様満足度…%」でもお馴染みです。企業などは、顧客の満足度を経営の極めて重要な指標と位置付けています。満足度が高いと安定したリピーターを得るだけでなく、社会的評価も高まるので一般からファンとしての応援を受けることもできるからです。

ビジネスの目的は社会貢献と利益ですが、過程や結果には人によってさまざまな要素が関わっていて「お客様の笑顔が元気のもと」とか「お金だけが仕事の目的ではない」というのはその例でしょう。

もう一つ忘れてならないのが「ES」です。ES＝エントリーシート！ではなく、ここは「満足」つながりで“Employee Satisfaction”＝従業員満足にも触れておきます。企業・事業体の従業員が満足を感じていれば、仕事に取り組む士気が高まり、効率も上がるので結果的に業績に反映されるというものです。合理化を掲げて人件費や材料費などのコスト削減で利益を捻出すばかりでなく、給与や休日、職場環境の改善や研修制度の充実といった策を講じて、従業員が働き続けたいくなるよう、会社が積極的な整備や投資を惜しまないことも肝要です。

かつて製造業の大手企業と共同研究を行った際に、従業員の意識調査から「仕事の楽しさ・やりがい/働きがい」を構成する要素は「職場の人間関係」・「仕事の難易度/自由度」・「社会的意義/貢献」などが影響を与えており、必ずしも「仕事の満足・働きがい＝給与」だけではないことがわかりました。もう少し詳しく言うと、働きがいを決定する要因は、必須となる給与に加えて人間関係/コミュニケーション/人格の尊重・自己実現・社会貢献などでした。

お客様あつてのビジネスですが、従業員あつての会社でもあります。従業員が明るく元気で感じのいい対応をすると、またこの店にしようとなりますが、楽しそうでない、疲れた顔で仕事をしていると顧客も不安を覚えます。しかも、見せかけの笑顔は誰にでも偽りでることがわかります。「ブラック」は従業員からの評価だけでなく、いずれは顧客の目にもブラックに映るようになり、遅かれ早かれ社会的に信用を失うこととなります。雇用が流動化している時代なのでキャリアアップならよいのですが、辞めたと聞くと卒業生に限らずやはり心配になります。

「思ってたんと違う…」とならないよう、就職活動に際してはしっかり情報を収集し、職場でのコミュニケーションも欠かさずに、いつでも何でも相談できる人間関係を築いておきましょう。

一口メモ 「いざ我ら出で行かん」いざわれらいでゆかん

これは聖公会の教会の日曜礼拝の最後に、司祭が会衆・信徒に向かってかける「派遣」の言葉で、呼び掛けに対して会衆は「主の御名によりて アーメン」と応じます。町へ出かけて新しい信者を勧誘しようという怪しいおまじない？ではなく、「さあ、神の福音を自らの行動を通して社会に届けましょう！」という意味で、信徒は信仰の決意を言葉にして新しく始まる週を迎えます。

学生のみなさんは聞き馴染みがないかもしれませんが、ここでは社会人となる卒業生のみなさんに、敢えてこの言葉を「神戸国際大学で学んだ知識や身につけた経験を広く社会のために役立てて活躍して下さい!」と置き換えて贈ります。



侵攻から1年を過ぎても終結は見えません。

また、その他の地域にも紛争や災害に苦しむ人びとが多くいることを忘れずに祈りましょう。

ウクライナのための祈り

正義と平和の神よ、

わたしたちは今日、ウクライナの人々のために祈ります。

またわたしたちは平和のために、そして武器が置かれますよう祈ります。

明日を恐れるすべての人々に、

あなたの慰めの霊が寄り添ってくださいますように。

平和や戦争を支配する力を持つ人々が、知恵と見識と思いやりによって、
み旨に合う決断へと導かれますように。

そして何よりも、危険にさらされ、恐怖の中にいるあなたの大切な

子どもたちを、あなたが抱き守ってくださいますように。

平和の君、主イエス・キリストによってお願いいたします。

アーメン。

ジャスティン・ウェルビー大主教

スティーブン・コットレル大主教



A Prayer for Ukraine

God of peace and justice,
we pray for the people of Ukraine today.
We pray for peace and the laying down of weapons.
We pray for all those who fear for tomorrow,
that your Spirit of comfort would draw near to them.
We pray for those with power over war or peace,
for wisdom, discernment and compassion to guide their decisions.
Above all, we pray for all your precious children, at risk and in fear,
that you would hold and protect them.
We pray in the name of Jesus, the Prince of Peace.
Amen.

Archbishop Justin Welby
Archbishop Stephen Cottrell



ウクライナのための祈り (カード) 日本聖公会東京教区のページへ

