

◆経営と健康⑦⑦

愚直な苦情処理の妙

村越直吉

一龍斎貞花

講談師

天正18年、天下を統一し関白の位に就いた豊臣秀吉は、関八州の主となって江戸へ入城した徳川家康を従え鎌倉の鶴岡八幡宮に参詣。安置されている源頼朝の木像に手をかけた秀吉。

「お互いに天下を取った気分はなんとも申されんな。だが貴公は源氏の御曹司。わしは卑賤の身から。出世はわしの方が上だな」これを聞いて宮司がいやな顔をしているのに気づいた秀吉。自分のしくじりを償おうと、1万石の寄進を命じた。

困ったのは家康。駿河、甲府、遠州、信州、三州（岡崎）5か国5百万石近くの旧領から、180万石ほどしかない関八州へ転住したばかりで苦しい。そこで1割千石だけ寄進。たったの千石で、「話が違う」宮司が秀吉に訴え出た。

怒った秀吉「わが言葉をたがえるとはけしからん。弁明に参れ！」

きつい沙汰を受けた家康。家臣に「大坂へまかり越し、秀吉殿に弁明するものはないか」

まかり間違えば徳川家のお家大事になりかねない大問題。手をあげる重臣1人とてなし。そのとき手をあげたのが末席に控えし村越直吉こと茂助^{もすけ}。一同が驚いた。この茂助、物忘れはする。字を書かせれば「七」という字を「寸」と書くうつけ者。家康、茂助に

「そちは1万石寄進したほうがよかったと思うか？ どうじゃ？」

「私は、千石でも多かったと思っております」

「それならよい。それについて話しておくことがある」

「ハッ、今お聞きして忘れることがあってはいけませんので、支度を調べましてから承ります」ところが茂助、支度をするや、そのまま大坂へ。

「酒井、榊原、井伊、本多という四天王のいずれかの者かと思っていたら、粗忽者の村越とは」なめられたと思った秀吉。「徳川殿の言葉はいかに、申してみよ」と詰問するや、茂助

「聞いてくるのを忘れました」

「おのれ！ この秀吉をなぶるかっ」

佩刀^{はいとう}に手をかける。茂助少しも慌てず、「畏れながら、これをご覧下さい」とも

ろ肌脱ぐや、「これはどこの戦いで傷」「これはあの戦場での傷」と体中の傷を見

せ、

「戦場にて、かように働いた者に、殿下ならばどれほどおつかわしになりましようや」

「うむ……。余ならば1万石、いや3万石かな」

「私は千石も頂いてはおりません。日頃に備え貯えるのが徳川の家風。此度の千石は3万石の寄進とお考え下さい」

奇抜なことを好む秀吉。茂助を許したばかりか千石の土産まで与えた。もし四天王であれば几帳面な言い訳に、秀吉は腹を立てていたかもしれない。茂助をつかわした家康の人使いのたくみさであり、茂助のお詫びの妙ともいえましよう。

苦情処理はうまくおさめたいものです。

愚直な関ヶ原の使者

家康の上杉討伐への出陣。家康の目論見どおり挙兵する石田三成。小山会議で豊臣の旧臣福島正則はじめ、三成と戦うことを約束。「三成征伐じゃ。引返せ」

諸将駆け戻り、清洲城に集結。

ところが江戸城に入った家康。一向に腰を上げない。1ヶ月の間に正則へ12通の手紙をはじめ、豊臣旧臣達の欲を満足させる条件を書いて東軍へ味方するよう手紙を送る用意周到な家康。それでも、「正則達が西軍につくかもしれん」と様子を伺うほどの慎重ぶりである。

なかなか来ない家康に出陣を促す正則。

その正則への使者として送られてきたのが茂助。「なぜ徳川殿は立たれぬのじゃ」正則が声高に尋ねるや、

「ご出馬されぬわけではござらんが、おのおの方が敵に手出しをなされぬ故、ご出馬されないのをござる」単刀直入なこの言葉に、家康の疑いを察した正則。

「ご尤の仰せ、早々に出陣致す故、何卒よしなにお伝えを」

村越の言葉は軽率だとの批判もあったが、その愚直な性格からくる言葉が、豊臣の旧臣を関ヶ原へと進ませたのです。

小山会議が7月25日、急ぎ駆け戻り8月23日に織田秀信（信長の孫三法師）の岐阜城を攻め落とす。それでも家康殿動かず、「さては我らを捨て石にするつもりか」と疑いをもつ正則たち。

しかし家康はその後の9月12日までに、豊臣の旧臣21名に手紙を送り、岐阜攻めを賞し、加増や所領安堵など、それぞれの欲を満足させ、やがて出陣。かくして9月15日の関ヶ原の決戦へと向かい、天下分け目の戦いをわずか一日でたいらげたのであった。

お得意様の苦情をうるさいと思ったり、いい訳ばかりに終止したり果ては責任転嫁、これでは顧客も離れます。

苦情をいってくれる客は大切なお客様です。マイナス転じてプラスにするのも苦情処理いかんとも思って対処を。