

BUỔI



Trường văn ①

問題 29 :

先日、東京で世田谷区内のある郵便局へ行ったところ、ジュースを出してくれました。五〇歳前後と思われるその女性に、これはどういう意味なのかお聞きしたところ、客へのサービスとのことでした。

ん!? サービス!?私は一瞬ことばにつまったあと「もっと本質的なサービスがあるはずですがね」と言ったものの、彼女に責任のある問題ではないので、それ以上の意地悪質問はやめました。というのは、①こんな「本質的」事件があったからです。

この「ジュース」のときから三ヶ月ほど前になりますが、同じ郵便局へ行ったとき、たまたまガラス棚の中に「ストックブック」と書かれた札とともに切手入れ帳の見本があるのに気づきました。しかし鍵がかかっているので、手にして実物を調べることはできません。近くにいた職員の一人に、これを買いたいむねを告げると、奥から別の一冊をもってきてくれました。

なぜこれが欲しかったかというのと、使う切手を保存するさい、種類別に整理してあると、そのときどきに必要な切手をさがしやすいし、汚れも防ぎやすいからです。以前ある弁護士事務所を訪ねたとき、そのような切手分類保存帳を見て「これは俺も買っておこう」と思っていたのでした。

で、さっそく買って帰り、雑然と袋にはいつている自宅の切手を種類別に分けて入れようとしたところ、どうも勝手に違うんですね。つまり出し入れが非常に面倒なのです。よくよく見ると、これは記念切手を保存するための、切手の趣味人たちが使うアルバムらしい。実用切手のためには全く不便です。「ストックブック」といえば記念切手用だけのことを意味するのか、私はよく知りませんが、とにかくこれでは使い道がありません。仕方がないので、郵便局へ返しに行きました。実用のためのものと交換してほしい。もしそれがなければ引きとってほしい。

ところが、窓口の人は、②妙な態度なのですね。実用のためのものはないし、いったん売ったものはひきとれない、と。もちろん使わなかったので新品のままですし、なんの欠陥もありません。「そんなバカな.....」と、私は少々声をあらげました。すると窓口の彼は奥から別の人を呼び、その人は私を局内の別室へつれていきました。郵便課長とのこと

です。そこで改めて、これはひきとれないと

^{しゅちょう}主張します。私も言いました。一般の商店ではこんなバカなことは考えられない。

たとえば文具店^{ぶんぐ くてん}でこの種のものを買った場合、目的が違えば交換してくれるし、なければ引きとってくれる。(中略)

課長は言いました－「いま会計のところへ行^いって聞いてきましたが、やっぱりダメだそう
です。会計がどう言おうと、そんなものはますます官僚主義^{かんりよう しゆぎ}の正体^{しょうたい}を示すだけのこと、
何^{なん}の弁解^{べんかい}にもなりません。それによって私の抗議^{こうぎ}が変わるわけでもありません。

問い 1：①こんな「本質的」事件の内容として最も適切なものはどれか。

1. 欲しかった「ストックブック」が郵便局で見つからなかったこと
2. 郵便局で買った「ストックブック」が返品できなかったこと
3. 郵便局で買わされた「ストックブック」の質が悪かったこと
4. 郵便局にあった「ストックブック」の説明が間違っていたこと

問い 2：②妙な態度とは、どのような態度か。

1. 筆者の要求に対応できないという態度
2. 筆者と二人だけでゆっくり話したいという態度
3. 筆者がだれなのかわからなくて困ったという態度
4. 筆者とは話したくないので、ほかの人に代わってほしいという態度

問い 3：この文章で筆者が最も言いたいことは何か。

1. 郵便局は、ジュースを出すといった「本質的でないサービス」をすぐにやめるべきだ
2. 郵便局は、一般の商店では常識の「本質的なサービス」をするべきだ
3. 郵便局は、客の欲しがる商品をいつでも出せるように準備しておくべきだ
4. 郵便局は、窓口の担当者を会計のわかる人にするべきだ

ĐÁP ÁN

1 - ② 2 - ① 3 - ②