

[評価賃金制度に関する F さん陳述書より]

人の評価というものは、どういう評価をする人かで 180 度違ってきます。例えば、他人よりサービスに時間がかかる場合、ある評価者は「**仕事ののろい**」と感じる、一方、別の評価者は「**丁寧に仕事をしている**」と感じる、といったように、結局評価者との相性により評価は変わってくるものです。

実際の評価項目には評価者が測りようのない項目が多く、例えば、「**お客様の心に残る笑顔の発揮**」という項目があります。しかし、満面の笑みもあれば、少しの笑みであっても誠実さが伝われば心に残る場合もある、また、「**あんしん、あったか、明るく元気を体現している**」という項目もありますが、これもどうにでも評価できるものです。

やはり評価者との相性により、または恣意的な評価によって大きな差が生じるものだと思います。

評価賃金制度は、チームワークを阻害し、もの言う者への排除につながるものです。安全にもかかわる、外国には無いこのような制度は考え直す必要があるのではないのでしょうか。

客室乗務員の健康とストレスの問題は、安全問題でもあります。引きつづき、ご理解とご支援をお願い致します。