

観光人材マッチング支援事業 「観光業における接遇・ビジネスマナー」

～観光産業の現場で生きるおもてなし～



無断転写禁ず

目次

～観光における「おもてなし」術～

- 接客者としての基本
- 北海道の代表者(あなた自身)・大切な事
- 観光サービスに大切なもの(ようこそ⇔ありがとう 歓待の心)

～明日から出来る「おもてなし」術～

- 接客マナー 挨拶は誰の為？あなたならどうする
- 楽しいおもてなしのポイント(誰にでもわかる声と表情、縁を紡ぐ)
- トレーニングワーク(三種のお辞儀・あなたならどうする)
- 『ありがとう』と『すみません』
- 事例に学ぶ①(ディズニーランド)
- あなたが目標とするガイドライン
- 事例に学ぶ②(クレーム・おもてなし)

～付録～

- 『 あるレジ打ちの女性 』
- 『 人であふれた駐車場 』



◆人間関係

学生時代の人間関係は、ほとんどの場合、損得抜きと同一年齢の友人同士、先生と生徒、先輩と後輩などの関係として割り切れます。しかし、実社会においては、上司と部下、同僚、お客様と乗務員など、世代の異なった色々な人間関係が必然的に現れます。しかも、相互に何らかの、利害関係のある繋がりが多いものです。

この複雑な人間関係が、あなたをスランプやストレスに陥れたりする事があります。そのスランプやストレスは、接遇者としてのあなたに微妙な影響を与えます。しかし、これらの人間関係を避けて通る事は出来ません。この人間関係を円滑にする為に、ビジネスマナーの習得は欠かせません。ビジネスマナーを基本とし、自身が経験を積み、助言を受け、そこから、あなた自身が最良と信じる方法を見出し、実行する事が社会生活をより豊かなものにする事でしょう。

◆代表者

あなたは北海道の代表者です。

ビジネスにおいて〇〇会社とは対応している「あなた」を意味します。あなたの評価が会社の評価に繋がります。お客様と対応する時は、常に「自分は会社の代表者なのだ」「お客様は自分を通して北海道を見ている」ということを充分認識し、マナーを大切にしましょう。

★例えば・・・

不可抗力でトラブルに遭遇した場合でもお客様は、そばにいるあなたに文句を言います。その時「私のせいではない、文句を言われてもしょうがない、困る」という気持ちは誰でも少なからず持っていると思います。しかしながら、それを表に出したらどうなるでしょうか！？当然お客様は怒ります。何故なら、お客様にとって原因はどうでも良いのです。この場合、〇〇会社とは目の前で接しているあなたなのです。会社の代表者である以上、一般教養・ビジネスマナーも、充分備わっていなければならない事は言うまでもありません。

◆面倒なもの、手間のかかるもの（大切な事）

★例えば・・・

手書きのお礼状、おもてなしの心、ホスピタリティの精神、社員を大切にする会社、どれも実践しようとするれば、手間がかかるのではないのでしょうか？！



「ようこそ」「ようこそ」の歓待の心

おもてなしというと、接客に慣れていない人などは、構えてしまいがちですが、決して難しいことではありません。誰もが、ご友人やご親戚など親しい方が訪ねてくると「ようこそ」「よく来たね」「遠いところ、ようこそ、ようこそ」と出迎えます。

それと同じで、「この会社へよく来ていただきました。ようこそ、ようこそ」「わざわざ遠いところから、ようこそ、ようこそ」と歓待の心で迎えましょう。この時、おのずと笑顔が出来ているものです。作り物の笑顔ではなく、人となり表現できているはず。訪れる方は、決して悪い気はしないものです。

また、ビジネスでは、お客様に満足されるサービスを提供して、はじめて利益を得ることが出来るのです。お客様は、《会社or町or店》に対する不安と楽しさを併せ持っています。

あなたの接し方一つで、

【楽しい】⇒【嬉しい】⇒【感謝の気持ち】

【不愉快】⇒【腹が立つ】⇒【不信感】のいずれかになるでしょう。

仕事に、誇りと愛着を持って接していれば、後者の様にはならないはずです。

訪れるお客様は、より「安心」で「知識深く」、「ホスピタリティに満ちたおもてなし」を受けたい事を期待しています。

接客マナーと接客サービスは、似ているようで違います。

マナーとは、相手に対して失礼のない(不快感を与えない)ための言動で、サービスとは、お客様への満足度をより高めるための言動のことです。言いかえると、接客マナーは、お客様の要望に対して的確に対応することであり、接客サービスは、お客様が期待する以上の、プラスアルファを提供する事です。接客マナーを心得た上で、接客サービスができる人を目指していきましょう。

押し付けのサービスは、かえって不快感を与えます。



おもてなし(サービス)



おもてなし(サービス)の基本

- ①常に、「お客様の立場になって考え行動する」いわゆる、欲しいものを欲しいときに、欲しい方法で提供する
- ②お客様と心地よい関係を築くコミュニケーション能力
- ③チームワークを意識する

例・・・道で、仕事先で、バス停で、観光地で出会ったら、先に声を掛けましょう(ブレイク・ジ・アイス)

「こんにちは」「どちらから、お越しですか?」「何かお探しですか?」

「今日は寒いでしょう」「シャッター押しましょうか?」「お疲れでしょう、お茶でもどうぞ」

□お客様の満足度を上げるには・・・

・マニュアルワーカー⇄ナレッジワーカーへ

命令・指示・マニュアルで動く人のことを、マニュアルワーカー、自らの習慣で動く人のことを、ナレッジワーカーと言います。

ナレッジワーカーは、自ら考え行動する人です。マナーを身につけただけでは、あくまでもマニュアルワーカーです。マナーを身につけたうえで、プラスαで何が出来るのか・・・その部分こそが、あなたらしさなのです。企業が提供する技術やサービスといった『商品』だけではなく仲間同士、お客様とスタッフ、上司と部下、営業と現場、関係施設とスタッフ、そうした人と人との繋がりにおける、素晴らしいコミュニケーションこそが、企業を支え、企業を発展させるための一番の要と言えるでしょう。

・チームワークを意識する

組織で働く上で、とても大切なのはチームワークを意識することです。野球やサッカーやバレーボールなど、チームプレーを行うスポーツには、それぞれに役割があります。ひとり一人が、全体の流れを見る目を持ちながら、自分の役割を認識し、その役割をきっちりこなすことで、チーム全体の成果に貢献することができます。

1.全体の流れを把握する目と 2.その中での自分の役割を常に意識していきましょう。

さらに「またここに来たいな～」「またこの人に会いたいな～」そんなふうに思ってくださいる方のことを意識することが大切なのです。



◆挨拶

あ…………… 明るく笑顔で（心をこめて）
 い…………… いつでも どこでも 誰にでも
 さ…………… 先に（こちらから）
 つ…………… 続けて（おはようございます 今日寒いですね）
 ※挨拶は誰のため？



◆表情

笑顔は本物ですか？
 目は笑ってますか？（目は口ほどに物を言う）



(◡ ◡ ◡) 目のまわりを動かしてみましょう
 右・左・上・下 グルーっと回して **ぎゅーっ** 閉じます。

(◡ ◡ ◡) 口を動かしてみましょう
 アエイウエオアオ、カケキクケココカコ、サセシスセソサソ…

(◡ ◡ ◡) 試してみよう
 ♪ぽるぽるぽる、♪はるとるぽるぽる、♪まるめるがるほるしるいるかる、♪そるらる
 やるるるぞる、♪みるんるなるでるなるかるよるくる、♪たるべるにるこるいる♪

(◡ ◡ ◡) 口角をあげよう ○○○が好き～ ○○○が好き～ ○○○が好き～





縁を紡ぐ



① 出会いの始まり

お客様はそこへ行こうと決めた時から、縁が始まっています。どこへ行こう、何を見よう、何を着ていこう、何を食べよう、何を買おう、などなど北海道に思いをめぐらせます。

※迎える側も、お客様との縁が始まります。

② 観光の縁を紡ぐ 4つの条件

観る………

聴く………

食べる………

買う………

③ 縁がつなぐ(お客様は広報マン)

〇〇〇を離れた時に、すべての縁が終わるわけではありません。

自宅に帰ってからも、縁の続きがあります。出先で撮った写真やDVD、買い物を家族や知人に見せたり、お土産を配ったり、出先での話を混じえながら北海道に想いを馳せます。これも楽しみの一つです。この時既に、北海道の民間親善大使(サポーター)です。

※ビジター⇒リピーター⇒サポーター



3種類のお辞儀



□ビジネスにおいて「お辞儀」の持つ意味は重要です。

あいさつにお辞儀を添えることで、相手への「感謝」や「謝罪」の気持ちを伝えます。

意味によって使い分けて、気持ちを込めて行うことが大切です。「美しいお辞儀の仕方」を学ぶと共に、各場面においてお辞儀を使い分けられるようになりましょう。

1、お辞儀の種類

- ◆ 会釈 … お客様や上司とすれ違った際や、部屋の入退室の際に使います。
(15度ほど傾け、視線を1, 5メートル先に落とします)
- ◆ 普通礼 … 出社や帰社時、お客様の送迎の際に使います。
中礼 (30度ほど傾け、視線を1メートル先に落とします)
- ◆ 敬礼 … 感謝や謝罪の気持ちを伝える時に使います。
(45度ほど傾け、視線は自分の足元を見ます)
- ◆ 最敬礼 … 深い感謝や大きなミス、謝罪の気持ちを伝える時に使います。
(90度ほど傾けます)

会釈は首だけ曲げてすまさないように。

腰を支点に背筋は首までまっすぐ伸ばす。



会釈



普通礼



敬礼

2、3種類のお辞儀

- ☞ あごを引き、背筋を伸ばして立ちます。
- ☞ 相手を見て、言葉を先に言ってから、身体を腰から折り曲げるように傾けます。
- ☞ 1、2、3、4、(分離礼) 5、6、7、8(心の中で数えます)
- ☞ 身体を起こすときは、ゆっくり行います。
- ☞ 頭だけが下がらないように、背筋を伸ばします。
- ☞ 敬礼は身体を傾け、一呼吸おいてから、ゆっくり身体を起こします。

分離礼

言葉を発した後からお辞儀をする。

同時礼

お辞儀と同時に言葉を発する。

※分離礼の方が丁寧です。



□あいさつ

より良い挨拶を意識して、自己紹介をしてみましょう

1. お辞儀 普通礼(中礼)(30度)

2. フルネーム

「〇〇〇〇と申します」

3. 会社名を名乗って挨拶する

「〇月〇日から、〇〇株式会社に研修生として、勤務することになりました。
どうぞよろしくお願い致します」

4. お辞儀 敬礼(45度)

□おもてなし

あなたならどうする？

- ・包装
- ・紙コップ



『ありがとう』と『すみません』



『ありがとう』の5文字に秘められた魔力。
ありがとうが嬉しくて！そんな場面に遭遇したことはありませんか？
誰の心にも届く、言葉です。

時には、お金を戴いていながら、『ありがとう』の言葉をかけてくれるお客様がいます。
実に、贅沢な事です。

ところが最近、日常生活で『ありがとう』の代わりに『すみません』という人が多くなった気がします。

『すみません』は本来、謝罪の言葉(お詫びの言葉)です。

人に何かをしてもらった時には、謝罪の言葉(お詫びの言葉)ではなく 感謝の言葉を伝えたいものです。

あなたが良かれと思ってした行動が、『すみません』と言われた時どうでしょうか？
『余計な事だったかしら？』『かえって気を使わせちゃった』と思ったりしないでしょうか？
言われて嬉しいのは、『ありがとう』ではないでしょうか？！



事例に学ぶ



□ディズニーランドから学ぶ

誰でもご存知のディズニーランドは、接客サービスの素晴らしさで成功した事例として世界中のお手本になっています。その下地となっているのが、次のガイドラインです。たった7つですが、これを全員が念頭に置くことによって、サービスの質が保たれているのです。

□ディズニーワールド ゲスト・サービスのガイドライン

- ①目を見て笑いかける！
- ②ゲストひとりひとりに挨拶し、歓迎の気持ちを示す
- ③ゲストに接する
- ④サービスを迅速に行う
- ⑤適切なボディランゲージを示す
- ⑥魔法のように素晴らしいゲスト経験を保つ
- ⑦ゲストひとりひとりに感謝する



□あなたが考えるサービスのガイドライン

ディズニーワールドのゲスト・サービスのガイドラインを参考に自分なりの観光の【サービスのガイドライン】を考えてみましょう。

あなたが、もしもお客様ならスタッフにどう接してもらえたら心から感動できるのか、そのあたりを想像しながら書き出してみましょう。

- ① 【
】
- ② 【
】
- ③ 【
】



□クレーム事例



- ・ 地方の宿で・・・シティホテル同様の接客
- ・ 高級宿で・・・お客様と同行人の差別、建前だけのおもてなし。施設が良いと、自分もえらくなってしまう勘違い。
- ・ ある島で・・・商売のあり方、悲しくなってしまう。
- ・ とあるお店で・・・お客様を割ってでも自分が先に進む。(優先すべきは誰ですか?)
- ・ とあるレストラン・・・おしゃべりに夢中でおお客様の要望が見えていない
- ・ とあるお店で・・・ひそひそとお客様を向きむき話す
- ・ とある見学施設で・・・無愛想に顔も見ずにチケットを差し出す
- ・ とあるお店で・・・投げるようにおつりを渡す
- ・ とあるお店で・・・お客様が帰った後に、すぐうわさ
- ・ とある飲食店で・・・前掛けが異常に汚れている。料理を出された方の爪が真っ黒、タバコを吸ったその手で調理(どんなに美味しくても・・・)
- ・ とある観光地で・・・その場所でゆっくりしたかったのに、せかされて落ち着かなかった。
- ・ とあるお店で・・・買ったものと違うものが送られてきた(粗悪な商品)
- ・ とあるお店で・・・道を聞いたら叱られた

□おもてなし事例

- ・ 道東の湖畔の宿・・・従業員一丸となったおもてなし。(虫退治から太鼓まで)
- ・ 後志にある見学施設・・・見えなくなるまでお見送り
- ・ 道央の癒しの宿で・・・玄関先でのお出迎え
- ・ 上位ランク癒しの宿・・・T/C、ドライバー、ガイドにもねぎらい感謝の言葉
- ・ 道央の飲食店・・・サンキューレター
- ・ 九州の果物農家・・・品物を持って北海道まで謝罪に
- ・ 民宿で・・・リピーターのおお客様の好みを知って、料理を提供。
- ・ とあるスーパーで・・・通り道を譲る(手を添える)
- ・ とあるお店で・・・荷物を持っているお客様の先に周りドアを開ける。
- ・ とある施設で・・・どんなに忙しくても、立ち止まってご挨拶
- ・ 古いお宿で・・・隅々まで行き届いた清掃。気持ちが良い
- ・ Cafeで・・・さりげなく、飾られていた野の花に心が和まされた
- ・ とある百貨店のドア 押と引

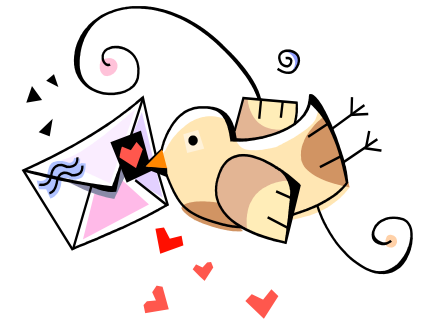




お礼事例(お客様)

・例1・・・旅行の最終日、小樽でおいしいお鮨を食べたくて迷っていると、「何かお困りですか？」と声をかけてくれ名刺を下さり「この名刺をお店の方に見せてください」と紹介して頂いたお店に行ったら、ネタも新鮮で関西では食べることの出来ないネタもあり、両親を連れての初めての小樽でしたが、すしも美味しく、お店の方も親切で「ホタテの卵の握り」もサービスしてくれ良い思い出となりました。今度、小樽に行く知人には〇〇鮨をお勧めします。どうしても、一言お礼が言いたくメールをさせて戴きました。本当にありがとうございました。

・例2・・・探しているお店の場所が解らず、困っていると地元の方声をかけてくれ、親切に教えてくれたうえ、行き先が同じ方向だからとお店の近くまで送って下さいました。振り向くと、来た方向にもどられて行かれたので、わざわざわかり易い所まで送ってくださったのだと気付きました。さりげない心遣いに胸が熱くなりました。私の好きな町になりました。今度は、家族と訪れたいと思います。





【 あるレジ打ちの女性 】

その女性は何をしても続かない人でした。

田舎から東京の大学に来て、部活やサークルに入るのは良いのですが、すぐイヤになって、次々と所属を変えていくような人だったのです。

そんな彼女にも、やがて就職の時期がきました。最初、彼女はメーカー系の企業に就職します。ところが仕事が続きません。

勤め始めて3ヶ月もしないうちに上司と衝突し、あっという間にやめてしまいました。

次に選んだ就職先は物流の会社です。

しかし入ってみて、自分が予想していた仕事とは違うという理由で、やはり半年ほどでやめてしまいました。

次に入った会社は医療事務の仕事でした。

しかしそれも、「やはりこの仕事じゃない」と言ってやめてしまいました。

そうしたことを繰り返しているうち、いつしか彼女の履歴書には、入社と退社の経歴がズラッと並ぶようになっていました。

すると、そういう内容の履歴書では、正社員に雇ってくれる会社がなくなってきます。

ついに彼女はどこへ行っても正社員として採用してもらえなくなりました。だからといって生活のためには働かないわけにはいきません。

田舎の両親は早く帰って来いと言ってくれます。しかし負け犬のようで帰りたくはありません。

結局、彼女は派遣会社に登録しました。ところが派遣も勤まりません。すぐに派遣先の社員とトラブルを起こし、イヤなことがあればその仕事をやめてしまうのです。彼女の履歴書には、やめた派遣先のリストが長々と追加されていきました。

ある日のことです。

例によって「自分には合わない」などと言って派遣先をやめてしまった彼女に、新しい仕事先の紹介が届きました。

スーパーでレジを打つ仕事でした。

当時のレジスターは今のよう読み取りセンサーに商品をかざせば値段が入力できるレジスターではありません。値段をいちいちキーボードに打ち込まなくてはならず、多少はタイピングの訓練を必要とする仕事でした。

ところが勤めて1週間もするうち、彼女はレジ打ちにあきてきました。

ある程度仕事に慣れてきて「私はこんな単純作業のためにいるのではない」と考え始めたのです。

とはいえ、今までさんざん転職を繰り返し、我慢の続かない自分が彼女自身も嫌いになっていました。もっとがんばらなければ、もっと耐えなければダメということは本人にもわかっていたのです。しかしどうがんばってもなぜか続かないのです。

この時、彼女はとりあえず辞表だけ作ってみたものの、決心をつけかねていました。

するとそこへお母さんから電話がかかってきました。「帰っておいでよ」受話器の向こうからお母さんのやさしい声が聞こえてきました。

これで迷いが吹っ切れました。彼女はアパートを引き払ったらその足で辞表を出し、田舎に戻るつもりで部屋を片付け始めたのです。

長い東京生活で、荷物の量はかなりのものです。

あれこれ段ボールに詰めていると、机の引き出しの奥から1冊のノートが出てきました。

小さい頃に書きつづった大切な日記でした。なくなって探していたものでした。

パラパラとめくっているうち、彼女は「私はピアニストになりたい」と書かれているページを発見したのです。そう、彼女の高校時代の夢です。

「そうだ。あの頃、私はピアニストになりたくて練習をがんばっていたんだ……」

彼女は思い出しました。なぜかピアノの稽古だけは長く続いていたのです。しかし、いつの間にかピアニストになる夢はあきらめていました。

彼女は心から夢を追いかけていた自分を思い出し、日記を見つめたまま、本当に情けなくなりました。

「あんなに希望に燃えていた自分が今はどうだろうか。履歴書にはやめてきた会社がいくつも並ぶだけ。自分が悪いのはわかっているけど、なんて情けないんだろう。そして私は、また今の仕事から逃げようとしている…」そして彼女は日記を閉じ、泣きながらお母さんにこう電話したのです「お母さん。私 もう少しここでがんばる。」

彼女は用意していた辞表を破り、翌日もあの単調なレジ打ちの仕事をするために、

スーパーへ出勤していきました。ところが、「2, 3日でいいから」とがんばっていた彼女に、ふとある考えが浮かびます。

「私は昔、ピアノの練習中に何度も何度も弾き間違えたけど、繰り返し弾いているうちに、どのキーがどこにあるかを指が覚えていた。

そうになったら鍵盤を見ずに楽譜を見るだけで弾けるようになった」彼女は昔を思い出し、心に決めたのです。「そうだ。私は私流にレジ打ちを極めてみよう」と。レジは商品毎に打つボタンがたくさんあります。彼女はまずそれらの配置をすべて頭に叩込むことにしました。

覚え込んだらあとは打つ練習です。彼女はピアノを弾くような気持ちでレジを打ち始めました。そして数日のうちに、ものすごいスピードでレジが打てるようになったのです。

すると不思議なことに、これまでレジのボタンだけ見ていた彼女が、今まで見もしなかったところへ目がいくようになったのです。最初に目に映ったのはお客さんの様子でした「ああ、あのお客さん、昨日も来ていたな」「ちょうどこの時間になったら子ども連れで来るんだ」とか、いろいろなことが見えるようになったのです。それは彼女のひそかな楽しみにもなりました。相変わらず指はピアニストのように、ボタンの上を飛び交います。

そうしていろいろなお客さんを見ているうちに、今度はお客さんの行動パターンやクセに気づいていくのです。「この人は安売りのものを中心に買う」とか「この人はいつも店が閉まる間際に来る」とか「この人は高いものしか買わない」とかがわかるのです。

そんなある日、いつも期限切れ間近の安い物ばかり買うおばあちゃんが、5000円もするお頭付きの立派なタイをカゴに入れてレジへ持ってきたのです。彼女はビックリして、思わずおばあちゃんに話しかけました。「今日は何かいいことがあったんですか？」おばあちゃんは彼女ににっこりと顔を向けて言いました。「孫がね、水泳の賞を取ったんだよ。今日はそのお祝いなんだよ。いいだろう、この鯛！」と話すのです。「いいですね。おめでとうございます」嬉しくなった彼女の口から、自然に祝福の言葉が飛び出しました。お客さんとコミュニケーションをとることが楽しくなったのは、これがきっかけでした。いつしか彼女はレジに来るお客さんの顔をすっかり覚えてしまい、名前まで一致するようになりました。

「〇〇さん、今日はこのチョコレートですか。でも今日はあちらにもっと安いチョコレートが出てますよ」「今日はマグロよりカツオのほうがいいわよ」などと言ってあげるようになったのです。レジに並んでいたお客さんも応えます。「いいこと言ってくれたわ。今から換えてくるわ」そう言ってコミュニケーションをとり始めたのです。彼女は、だんだんこの仕事が楽しくなってきました。

そんなある日のことでした。

「今日はすごく忙しい」と思いながら、彼女はいつものようにお客さんとの会話を楽しみつつレジを打っていました。すると、店内放送が響きました。「本日は大変混み合いました大変申し訳ございません。どうぞ空いているレジにお回りください」ところが、わずかな間をおいて、また放送が入ります。「本日は混み合いました大変申し訳ありません。重ねて申し上げますが、どうぞ空いているレジのほうへお回りください」

そして3回目。

同じ放送が聞こえてきた時に、初めて彼女はおかしいと気づき、周りを見渡して驚きました。どうしたとか5つのレジが全部空いているのに、お客さんは自分のレジにしか並んでいなかったのです。

店長があわてて駆け寄ってきます。

そしてお客さんに「どうぞ空いているあちらのレジへお回りください」と言った、その時です。お客さんは店長に言いました。「放っておいてちょうだい。私はここへ買い物に来てるんじゃない。あの人としゃべりに来てるんだ。だからこのレジじゃないとイヤなんだ」その瞬間、レジ打ちの女性はワッと泣き崩れました。

お客さんが店長に言いました。

「そうそう。私たちはこの人と話をするのが楽しみで来てるんだ。今日の特売はほかのスーパーでもやってるよ。だけど私は、このおねえさんと話をするためにここへ来ているんだ。だからこのレジに並ばせておくれよ。」彼女はポロポロと泣き崩れたまま、レジを打つことができませんでした。仕事というのはこれほど素晴らしいものなのだと初めて気づきました。

すでに彼女は昔の自分ではなくなっていたのです。

それから、彼女はレジの主任になって、新人教育に携わりました。

彼女から教えられたスタッフは、仕事の素晴らしさを感じながら、お客さんと楽しく会話していることでしょう。

出典元(木下晴弘著 涙の数だけ大きくなれる! フォレスト出版)



【 人であふれた駐車場 】

私は大学を卒業後、就職した会社をたった一日でやめました
何のために働くのか、どうしても分からなかったのです。その答えを見つけるために、自分で仕事をはじめました

わからないながらも必死で働きましたが、何かがうまくいきません。いつも中途半端で、本気になれない自分がいました
夢を持つことができないまま、ただ毎日を過ごしていました。

当時、私は事務所のある新宿まで、毎日車で通っていました。近くの駐車場には、六十を過ぎたくらいの管理人のおじさんがいました
「おはようございます！ 今日天気もいい一日ですね」おじさんはいつも明るい笑顔で、年齢に似合わずシャキシャキと仕事をこなしています

ある日駐車場についたら、外はひどい土砂降りになっていました。困ったなあとも車から降りられずにいると、おじさんが走ってきました。
「傘忘れたんじゃない？ これ持っていきなよ」「でもそれって、おじさんの傘でしょ？」「私のことは気にしないでいいですよ」
おじさんはいつもこんな調子で、お客さんのことばかり考えてくれる人でした

駐車場は満車になることも多く、おじさんはいつも看板の前であやまっていた「満車です。申し訳ありません」「やっと見つけたのに、困るんだよ！」中には文句をいう人までいます。「本当に申し訳ありません」
おじさんはいつも車が見えなくなるまで、少し薄くなった白髪頭を下げ続けていました。
ある日、いつもと同じように車を止めようとしたとき、おじさんの笑顔がないことに気づきました。「実は今週いっぱい、この仕事をやめることになったんです」「え！？ どうしてですか？」「妻が肺を患っているんです。空気のきれいな田舎で二人でのんびりと暮らすことにしました。これまで本当にいろいろとお世話になりました」そういっておじさんは、深々と頭を下げました。
「お世話になったのは、こっちのほうですよ」

私は何ともいえない寂しさをおぼえました今日が最後というその日、私はおじさんへのちょっとした感謝の気持ちで、手みやげを持っていきました。そして駐車場についたとき、信じられない光景を目にしたのです。小さなプレハブの管理人室の窓からは、中がまったく見えません。色とりどりの花束が積み上げられていたからです。

ドアの横には1メートル以上の高さになるほど、おみやげが積み重ねられています
たくさんのお花束とプレゼントに彩られて、管理人室はまるでおとぎの国の家のように見えます

駐車場の中は、たくさんの人でごった返し、あちこちから声が聞こえてきます「おじさん、いつも傘を貸してくれてありがとう！」
「あのとき荷物を運んでくれて、とても助かりました！」「おじさんに、あいさつの大切さを教えてもらいました」

人ごみの中には、笑顔のおじさんがいました。
みんなが次々と、おじさんと写真を撮っています。おじさんと握手をして、ハンカチで目を覆っている人もいます
おじさんは一人ひとり目を合わせ、何度も何度もうなずいていました。

私は列の最後にならんで、おじさんと話す機会を待ちました
「おじさんにはいつも感謝しています。毎朝とても気持ちよく仕事に取りかかることが出来ました」
「いえいえ、私は何もしていませんよ。私にできることはあいさつをすることと、あやまることぐらいです。
でも私はいつも、自分が今やっている仕事を楽しみたい、そう思っているだけなんです」

「仕事の最後の日、自分がこれまでどのように仕事に関わってきたのかをまわりの人が教えてくれる。
つまらない仕事なんかない。仕事に関わる人の姿勢が、仕事を面白くしたりつまらなくしたりするんだ」
私はそんなことを、おじさんから学びました

働くすべての人が、働くことの本当に意味に気づき、輝いた人生を送るきっかけになりますように

出典元：～著者・福島正伸より～

私は、就職するときにとっても迷っていました。何のために働くのか、わかりませんでした。せっかく就職した会社も、すぐに辞めてしまいました。それから、「自分探しの旅」が始まりました。生きがいのある人生を送るためには、どうしたらいいのか。自分と社会とは、どのように関わっていったらいいのか。その答えをしてくれたのが、駐車場の管理人さんでした。答えは、自分の中にあったのです。

Memo

