

特選

全国公民科・社会科教育研究会会長賞

仕事を通じて学んだこと

福岡県・福岡県立折尾高等学校 2年 大曲 咲希

私は、高校1年生のときからアルバイトをしている。私の高校では、アルバイトは禁止されているのだが、家庭の事情で特別に許可をいただいた。

私は基本的に人見知りである。初対面の人と話をすることも、正直苦手だ。そんな私に、母は接客業を勧めてくれた。

「せっかくバイトできるんやけ、年上の人とか初対面の人と敬語で話す訓練したら。」

最初は、「接客なんか、私が続けられるわけない」と反抗的な思いだったが、駄目もどで働いてみようと思った。

私は、近所のデパート内にある飲食店で面接を受けた。数日後に採用の連絡をいただいた時はとても嬉しかった。

お店の店長さんはとても丁寧に仕事を教えてくれた。お冷やを出すときの立ち位置、グリーティングなど。グリーティングというのは、「いらっしゃいませ。ご注文がお決まりになりましたら、こちらのボタンを押してお呼び下さいませ。」などの言葉づかいである。

最初のうちに習った細かい決まり事なども大体覚え、職場の先輩達やパートのおばさん達ともすっかり仲が良くなり、バイトが楽しくなってきた。しかし私の中では、アルバイト＝お金を稼ぐための手段という根本的な考え方が一番強く、接客という、人と関わる仕事の意味・喜びについては考えたこともなかった。

そんな私に、この仕事の喜びを教えてくれ

た出来事がある。

当店には、常連の方がたくさん来られる。その中の1人に、あるおばあちゃんがいるのだが、このおばあちゃんはかなり気難しい。

お店に入ってきたお客様はまずこちらが案内をして座ってもらうことになっているが、そのおばあちゃんは勝手につかつかと入ってきて、必ずしかめっ面で、

「いつものをちょうだい！」

と言う。私は、おばあちゃんに初めてこう言われた時かなり困った。

「いつもの、と申されますと……どちらのお料理でしょうか？」

と、機嫌を悪くさせないように精一杯尋ねてみたが、おばあちゃんは眉間にしわを寄せ、

「あんた、あたしがいつも食べよるものを知らんのかね。」

と私をにらんだ。私はすっかり参って、

「すみません、少々お待ち下さいませ。」

とごちなく答えた。先輩に事情を話すと、

「あのおばあちゃん接客しにくいよね！ いつものっちいうのは、かつ鍋と浅漬けとほうれん草の白あえ。慣れれば別に怒られたりせんくなるよ。」

と苦笑いをしながらも優しく教えてくれた。私はまず浅漬けを持って行った。するとおばあちゃんは、

「まずはかつ鍋でしょうが！」

と怒ったのである。私もさすがにムツとした

が、顔には出せないので、

「申し訳ありません。」

と謝った。そのおばあちゃんが帰った後、私は接客の難しさを改めて感じていた。私の謝り方はぎこちなかったし、咄嗟に対応出来なかった自分の未熟さを思い知らされた。私は、「あの人はよく来る常連だから、必ず注文する3品を覚えよう。」と思った。だが、あんな厄介なおばあちゃん来てくれなくていい、という怒りにも似たような微妙な気分でもあった。

やはり、おばあちゃんは数日後再び来店した。そして前回と同じ顔で、

「いつもの！」

と言った。私は「いつもの」を覚えていたので、「かつ鍋、浅漬け、ほうれん草の白あえでよろしいでしょうか。」

と笑顔で、そして少し得意気に言った。おばあちゃんと同じ目線になるように少ししゃがんでみるという工夫もした。おばあちゃんはちらっと私の顔を見て、深くうなずき、

「はい。よろしく。」

と言ってお茶をすすった。私は立ち上がって一礼をし、去ろうとした。その時おばあちゃんが「あ」と言ったので私は素早くおばあちゃんの席へ戻り、再びしゃがみ込んだ。

「どうされましたか。」

笑顔できくと、かつ鍋は今日は入りそうにないからいらないよ、とおばあちゃんは私に告げた。私は「浅漬け、ほうれん草の白あえ」という注文を素早くキッチンに送信し、「最近暑いですから、食欲が出ない時がありますもんね。」

と喋りかけた。おばあちゃんは、最初に比べ

てかなりやわらかい表情で、

「そうなんよね〜。じっとしてても汗が次から次に出てくるけね。」

と答えてくれた。私には少し笑っているように見えた。私はおばあちゃんが初めて会話をしてくれた事が嬉しくて、10分か15分くらいずっと、おばあちゃんの話にうなずいていた。一度喋り出すと、よく笑う可愛いおばあちゃんなのだ。私はおばあちゃんと喋っている間、「これが接客、人と関わるという事なんだ。」と体感した。こういう関わりは、やはり接客業でないと経験できない。接客の意味・喜びを初めて実感した瞬間だ。その後店長に、

「あの人、かなり関わりにくいけど、大曲さんのことはどうやら気に入ったみたいやね。」

と満面の笑みで言われ、本当に嬉しかった。努力して良かったと思った。

それから私は仕事がますます楽しくなった。バイトを楽しんでいるというより、接客を楽しんでいるという感じだ。重い料理を運んだり、立ちっぱなしだったり、辛い事も多いが、お客様が帰るときに、

「おいしかったです、ごちそうさま。」

と言って帰ってくれると和むし嬉しくなる。

接客ばかりしている自分だが、キッチンの中のことも考えてみた。

店が忙しい時、洗い場にはたくさんの食器が下げられる。その食器を、せせとパートの人が洗っていた。私は思わず、

「お肉の料理多いけん、油污れも多くて大変ですよね。」

と声をかけた。

「うん。洗浄器にかけても落ちんときがあるけ、

洗浄器に入れる前にこうやって手洗い。」
とパートの人が言っていた。そうだ、食器を洗ってくれる人がいないと料理は出せないし、第一、お皿を洗うという作業があんなに大変そうに見えたのは初めてだ。私は帰宅してから家族全員分の食器を洗ってみた。家族の分だけでも、油汚れに苦戦したのに、何百人というお客さんのお皿を一気に洗うのは大変だと実感した。食器を洗うだけでなく、キッチンの中の人料理を作ってくれるおかげでお店の運営が成り立っている。

最初は接客なんて無理だ、嫌だと反抗の気持ちばかりだったが、今は人と関わり会話するのがとても楽しい。私は最初、アルバイト

=お金を稼ぐための手段だという考えが自分の中で一番大きいと思っていた。しかし現在はそうではない。確かにお金を稼ぐための1つの方法だが、アルバイト（仕事）は人と何らかの関わりをもち、築いていくことだ。言葉づかい、時間を守る、規則を守るなど、自分を成長させる場でもある。お客様と関わる事は、接客を通じてしか出来ないが、接客業じゃなく、例えば製造業でも、職場の人や上司と関わる事が出来ると思う。

人との関わり、それはどこにだってある。家族の中に、学校の中に、職場の中に。私は、人ともっと関わっていきたい。