

1993年、高校卒業してすぐに、地元の大きなバス会社に就職して、バスガイドになりました。バスガイドに興味があったわけではなく、実家での暮らしが嫌、学校に行くもの嫌だった私は、何としても全寮制のこの会社に就職したかったわけです。

そんな安易な理由で入社したために、とんでもないダメダメなバスガイドでした。マニュアル嫌い、言われたことに従うのは嫌、早起きできない、暗記できない、持って行かなくちゃいけないもの持って行かない、車内は盛り上がらない、ドライバーからは嫌われ、先輩からは嫌われて、あらゆることすべてがダメダメでした。

そしてそれは、すべては会社のせい、先輩のせい、お客さまにせいにしていました。顔は、美人にお化粧していましたが、性格はかなりのブスだったことでしょう。そんな私が、初めてやる気を出したのは、湯沢町の観光ガイドになってからだ、と、きっぱり言い切れません。

そのきっかけは、2002年、ご縁のあった湯沢町のとあるホテルの会員制プールでアルバイトをしていた時のこと、顔見知りになったあるおじいさんOさんと出会います。

年齢は65歳くらい、いつも薄くなって穴の開いたTシャツに薄くなった白髪頭。彼は、私を見つけるといつもニコニコと話しかけてきます。

そしていつも、自分の趣味だと思われるパソコンを「今の時代パソコンくらいできないと」と言って、興味のない私に無理やり本を貸し出してはしつこく勧めてくる。

そんな中、世間話の中で「私、昔バスガイドしてたんよ」と何気なしに洩らすと、「あんた！そんな才能を持っている人はあまりいないんだから、もっと営業に行きなさい！」と真剣な顔で言ってきます。

「営業なんて言ってもさあ・・・そんなのやったことないし、バスガイドなんでもうできないよ」と言いながら、今の仕事に何となくやりがいを感じなかった私は、のこのこと地元のバス会社に営業に行ってみました。

「私、あそこもここも乗務できます。インパクトはありませんが、そつなくこなせますので、硬いお仕事の方でもい〜い乗務ができます」と口八丁で営業。

「ただ、宿泊の乗務はできません」というと「泊りのできないガイドさんは、需要がないのでいません」と、地元のバス会社には、みごとに全社断られました。

そしてまた、そのおじいさんOさんと世間話。「営業に行ってみただけど、どこもダメだったわ」というと「そんなんで諦めないで、町には観光協会やタクシー会社だってあるんだから！」という。

このおじいさんは、どうして私をそこまで一生懸命に応援してくるのかわからなかったし、26歳の私には、ちょっとウザかったのだけど、言われると「そうか！」と素直に感じ、即行動してしまう私は、言われたとおりに営業に行ったら、生まれて初めてパソコンも購入したのでした。

ある日のこと、だめもとで湯沢町の観光協会に電話営業をしてみると、好印象の応えが返ってきた。

「現在湯沢町では、観光ガイドは募集しておりませんが、ここは観光地ですのでそういった人材は必要だと思います。」と観光協会の女性職員Nさん。

さっそく、町の人材登録をさせてもらいしばらくすると、突然オファーがあった。

「湯沢町の隣の南魚沼市が、朝の連続テレビ小説「こころ」のロケ地に決定し、つきましてはバスを運行したいのでガイドをしてもらえないか？」というものでした。

「よっしゃ！やったあ！」もう一度バスの乗務がしたいという気持ちがいつしか夢となり、頑張っ
て営業活動をしていた私の夢が叶った瞬間だった。

「この街を誠心誠意 PR していこう！」と心に決めたのでした。

ダメダメな社員時代を過ごしていた私が、いつしか「もう一度観光バスの乗務がしたい」と夢を抱くよ
うになり、湯沢町からのオファーがあって、久々に乗務できる日がきました。

すると、かつてはあれだけ盛り下がっていた車内の様子が一転していました。

まるで、お客さまの反応が変わっていました。

しっかりご案内を聞いてくれる方が増えて、ドライバーまでが優しくなって、仕事の環境がよくなり、
仕事がやりやすくなりました。

ダメダメな社員時代と大きく変化したのは、「感謝の心」です。

すべて他人のせいにしてきたかつての私が、もう一度観光バスの乗務がしたいという夢を叶えてくれ
た湯沢町に感謝！数ある観光地の中から、越後湯沢を選んでお越しいただくお客さまにも感謝！！自然
や温泉など、お客さまに来ていただけるだけの魅力的な湯沢のフィールドにも感謝！！の気持ちで、自
然や温泉は自分で話すことができないから、私が誠心誠意この町を PR していこうと心に決めました。

これが、うまくいかない人生から、一転して良いスパイラルの始まりでした。

どうやったら、もっとお客さまに喜んでいただけるだろう、また来たいと思っていただけるだろうと考
え、自ら考えて行動できる仕事が楽しく、方言を使ってガイドしてみたら、リピーターが増え、雑誌や
テレビの取材も入るようになり、にいがた観光カリスマ認定を受けて、セミナーや講演の仕事も来るよ
うになり、毎日が充実しています

そもそも、こんなによいスパイラルになったきっかけは、なんだったのだろう・・・と思い返せば、あ
の時、ホテルの会員制プールで偶然顔見知りになったおじいさん、偶然、電話を取ってくれた観光協会
の職員 N さんでした。

余談ですが、あのおせっかいなおじいさん O さんは、会社の元経営者だったらしく、それゆえに人を良
い方向に導くパワーがあったのでしょう。

関東の一等地で貸ビル業をしており、ゆとりある老後を過ごされていて、今でも私の応援団長です。
職員 N さんとは、あの 1 本の電話がきっかけで、今でも家族ぐるみで、仲良くお付き合いをさせてい
ています。

あの偶然のきっかけがなかったら、今の私はなかったなあと思うと、2 人にも本当に感謝しています。

それから約10年が経過し、今でもその時の思いを忘れずに一回一回大切に乗務をする傍ら、ガイド養成講座を担当し、新人ガイドの研修をしたり地元の学校の生徒さんたちに観光ガイド養成講座を開いたりしています。

最初は、人材育成って、面倒だと思った。

自分でやっちゃった方が速いし、正確、お客さま満足度も高められるしって思っていた。

と同時に、自分の新人の頃を思い出すきっかけとなった。

私の新人時代を教育して下さった先輩たちには、計り知れないくらいの宇宙規模で嫌な思いをさせてしまっただろうなあ・・・と深く深く反省。

それに比べたら、私の担当する新人さんたちは、なんて優秀なんだろうとも思った。

人材育成のほとんどは、教えることじゃなくて「待つこと」これに尽きるんだなあということもわかった。

そして、今は、自分が乗務したときに、自分が褒められることよりも、自分が教えた新人さんたちが褒められることの方が何十倍も嬉しいということもわかるようになった。

そんな今の私が、新人だった昔の私を教育することができたとしたら、どんな方法で教えるのか？どんなやり方だったら、やる気を出させられたのか？

そんなことを考えながら、日々、セミナーに乗務に充実した毎日を送っています。

すべての皆さまとの出会いに感謝し、多くの方々の励みになれば、とてもうれしいのです。

なぐも友美