

バスガイドへ込める想い

ダメダメな社員時代から今。私が大切にしている想いをお話します。

1993年 高校を卒業してすぐに地元の大きなバス会社に就職 バスガイドになりました。とくに成りたかったわけでも、興味があったわけでもなく、実家暮らしが嫌、これ以上学校に通うのも嫌だった私は、全寮制の会社に就職したかったのです。

安易な理由で入社したため、とんでもないダメダメなバスガイドでした。マニュアル通りにできない、先輩に従うのは嫌、早起きできない、暗記できない、持っていかなくちゃいけない物を持って行かない、車内は盛り上がらない、先輩やドライバーからは嫌われて・・・

それは、すべて会社のせい、先輩のせい、お客様のせいにしていました。今日はお客が悪かった・・・という具合に。顔は美人にお化粧していましたが、性格はかなりのブスでした。

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たからとキツパリ言いきれます。きっかけは、2002年町の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。お客様だったOさんとの出会いでした。年齢は65歳くらいですが、年齢よりも年上に見えるおじさんといった印象。今にも穴が開きそうな薄くなったTシャツに白髪頭。Oさんは私を見つけると、いつもニコニコとした表情で話しかけてきます。そして、趣味だと思われるパソコンを奨めてくるのです。興味のない私にパソコン入門本を貸し付けて「今の時代、パソコンくらいできないといけないよ」と言って、半ば無理やりに。

ある日も世間話の中で「私、昔バスガイドしてたんよ」と何気なしにもらすと、真剣な表情で「あんた！そんな才能を持っている人はあまりいないのだから、もっと営業して話す仕事をしなさい！」と言われました。「営業？そんなのしたことないし、もうバスガイドなんてできないよ。無理～」と言ったものの、アルバイトに何となくやりがいを感じていなかった私は、地元のバス会社に営業というものに行ってみました。

「私、あそこもここも乗務してきました。インパクトはありませんが、何でも卒なくこなせますので、堅いお客様でもいい乗務ができます！」と言葉巧みに営業。「ただ、宿泊を伴う乗務はできません」というと「泊まりの仕事ができないバスガイドさんは需要がありませんので」とすべての会社で採用してもらえませんでした。・・・まあ、そんなもんだよな、そもそも営業なんてやったこともないんだし・・・

後日、アルバイト先でOさんとの世間話。「営業なんてダメだわ」というと、「そんなことで諦めないで、町には観光協会やタクシー会社だってあるんだから！」と、また真剣な表情です。このおじいさんは、どうしてここまで一生懸命に応援してくれるのか分からなかったし、26歳の私はちょっとウザかったのだけど、なぜか言われると「そうか！」という気持ちにさせられ、素直に行動に移してしまう私は、生まれて初めてパソコンを購入し、パソコン教室に通い、言われたとおり観光協会へも営業に行ったのです。

どうせダメだろうと湯沢町の観光協会に営業で電話をしてみると、好印象の手ごたえがありました。「現在、町では観光ガイドの募集は行っておりませんが、観光地ですのでそういった人材は必要だと思います。」と新人職員の N さんが、人材登録バンクへの登録をすすめてくれました。

しばらくすると、突然、観光協会からオファーが。「隣の町が朝ドラのロケ地に決定し、つきましてはロケ地巡りの日帰り観光バスを運行したいのでガイドしてもらえないか？」というものでした。“やったあ！”いつしか“もう一度、観光バスの乗務がしたい”という気持ちが強くなっていた私は本当に嬉しくて、強く心に決めました。「この湯沢町を誠心誠意 PR していこう！」

何年かぶりに乗務をしてみると、あれだけ盛り下がっていた車内の様子が全く違うものになっていました。お客様はしっかり私のガイドを聞いてくれ、ドライバーが優しくなって、周囲の環境がよくなり、仕事がしやすくなりました。

会社員時代の頃と大きく変化したのは「感謝の心」です。すべてを自分以外のせいにしていた私が、もう一度観光バスの乗務がしたいという気持ちを叶えてくれた湯沢町への感謝！数ある観光地の中から越後湯沢を選んでいただいたお客様への感謝！ここにある山や川や雪や温泉は、しゃべることができないから、それらの知識をしっかり身に付けて心を込めて伝えていきたいと思いました。

ここからが良いスパイラルの始まりでした。もっとお客様に喜んでいただきたいと方言を使ってガイドをしてみると大ウケし リピーターが増えました。なまったガイドさんとして旅行雑誌やテレビの取材がきました。地域観光へ尽力したという理由で、最年少でにいがた観光カリスマに認定していただき、セミナーや講演のお仕事もいただけるようになりました。

思い返すと、きっかけはあの時ホテルのアルバイトで出会ったおせっかいな O さん、観光協会でも偶然にも電話をとってくれた新人の N さんでした。後から聞いた話によると、O さんは東京の一等地で会社を経営されていて一線からは退いてリゾートでゆとりのある第二の人生を謳歌中とのこと。人の能力を引っ張り上げて導くパワーがあるのも納得します。N さんとは、今でも家族ぐるみのお付き合いをさせていただいており、お二人とも応援隊でいてくれます。

あれから 10 年が経過し、今でもその時の気持ちを忘れずに一回一回大切に乗務をしています。ガイド養成講座を担当し、新人ガイドの研修や地元の中学生に観光ガイドを教えて町のガイドをしてもらっています。

何でも自分でやっちゃった方が早いし上手にできると思っており、人材育成は最初は“めんどくせー”と思っていました。しかし同時に新人会社員時代の自分のことを思い出すきっかけになりました。あのダメダメなバスガイドの私を教育し続けてくれた先輩のみなさんには、とても嫌な思いをさせてしまっていたのだろうと、今頃になって深く反省。人材教育のほとんどは教えることよりも「忍耐強く待つこと」なんだろうと感じました。

今は「自分で乗務した時に褒められるよりも、自分が教えた新人さんが褒められることの方が何十倍も嬉しい」と感じています。

今の自分が、当時の新人ダメダメバスガイドだった私を教育するとしたら、どんな言葉が響くのか？
どんなやり方ならばやる気を引き出せたのか？そんな事を考えながら、日々、セミナー講師に観光バスの乗務に充実しています。
すべての皆様との出会いに感謝し、少しでもモチベーションが高められたら嬉しいです。

なぐも友美 2013年