

川崎美紀の SMILE通信

きょうも おもてなし日和



Vol.4 頼りになる、さりげない存在

な職場だと思います。

そんな勝手な思いを抱きながら、ソファに座って人待ちをしていると、男性2人が長い棒を持って現れました。徐々に近づいてくる2人は、服装から清掃係のように見えました。何が始まるのかと期待しながら見



華 やかなイメージの空港で、縁の下の力持ちと思われている清掃スタッフの活躍を見ました。控えめな存在だからこそ、一瞬のその輝きはまぶしく見えました。

世界一きれいな空港を保つ 地味で大切な清掃のひとコマ

先日、羽田空港で研修の仕事がありました。もともと航空会社にいたので、空港とは縁があるのかもしれませんが。久しぶりに訪れた空港は、やはり魅力的で素敵な場所だと思いました。たくさんの方が旅立つ場ですし、たくさんの方が働く場でもあります。夢や希望を感じることがで

ていると、ちょうど私の目の前で長い棒の先に布を巻きつけて、天井の排気口拭きの作業が始まりました。ロビーの床から天井までの高さは結構あります。4、5m、あるいはもっと高いかもしれません。その天井に正方形をした空調の吹出し口が間隔をおいていくつもあることに、そのとき見上げてみて改めて気がつきました。

正方形の吹出し口には空気の出方を穏やかにするために、フラップ状の仕切り板のようなものが数枚ついています。その仕切りの間の部分の一つひとつ拭いているのです。大変地味な作業に見えましたが、丁寧な様子にしばらく見入りました。結露対策だったのかもしれませんが。早朝の時間、ロビーにもまだお客

き、一方では非日常感があって楽しい空間です。

働く立場で考えると、利用するときとはまた違った空港の顔が見えます。24時間運用化され、勤務シフトが深夜や早朝に及びます。乗り継ぎ客が多くなると、待合所のソファで休む人が多くなります。利用者の国籍は多岐にわたり、言葉や習慣も多様で、「当たり前」の基準がそれぞれバラバラ、国際化とはこういうことなのかと改めて驚かされます。

乗務員は飛行機に乗って飛んでしまえばそれまでですが、空港のスタッフは発つ人来る人を日々見送ったり迎えたり。イメージ以上に大変

様が少ない時間に一つひとつ見上げながら作業をする。ここにも、確実に空港の安全と快適を支えている人がいるのだと思いました。

裏方だからこそ持っているもの、寄せられる信頼

その後、ご担当者に迎え入れられて、スタッフ以外立ち入り禁止の扉の中で研修が始まりました。今回の空港での仕事は、空港で案内係をしているスタッフへのスキルアップ研修です。

その方々に「羽田空港の自慢は何ですか？」と聞くと、「世界一きれいな空港です」という答えが返ってきました。清掃の皆さんが頑張ってくれていることが自慢だし、「きれいな空港ね」ってお客様から褒め

てもらえることが多くなって嬉しいし、空港を守るたくさんの仲間がいることが誇りです、などと清掃の皆さんに直接聞かせたい自慢を聞くことができました。

羽田空港といえば、新津春子さんが有名です。「清掃の新津さん」として有名になったことで、清掃の大切さや必要性、公益性を広く知ってもらえているところに私はとても感謝しています。

清掃という仕事は、裏方という認識が強い仕事ですし、仕事をしている人たちも自分たちは裏方だと思っている人は多いと思います。裏方だけ一目置かれる存在になった新津さんは、裏方の在りようを変えた人です。

裏方だからこそ、ちょっとしたひとことや仕草に真の姿が潜んでいると、そして本当のことを知っていると、人は思うのだと思います。その場所をよく知っている、裏も表も。だから、頼りにされているのです。

一瞬にして裏方から主役へ！キラめく清掃スタッフの姿

その翌週、久しぶりに降り立った那覇空港でのことです。

ターミナルビルは建て替えられていて、以前の混沌とした面影はなく、すっかり近代的な建物になっていました。案内表示もよくわかるものになっていて親切。これならば迷う人は少なくないなあと思ながらロビーを歩いていると、大型の清掃マシンを操作しながらゆっくり歩いて移動している男性の清掃スタッフが目に入りました。

通路も広く、清掃もしやすいだろうと思って見ていると、私の前を歩いていた年配の男性がおもむろにそ



イラスト★ささきさとみ (http://blog.goo.ne.jp/satomi343)

の清掃スタッフに話しかけました。「出口はまっすぐに行けばいいの？」

目の前には「出口」と書かれた表示があるのに、です。その清掃スタッフは、わざわざマシンのスイッチを切って、丁寧に答えていました。

「はい、そうです。このまままっすぐ行ってください」

「ありがとう」

「ありがとうございます」

そんな会話が耳に入りました。そうでしょ、だって書いてあるもの。迷わないでしょ。矢印に従ってまっすぐ…行けばいいのと思った次の瞬間、「すみません、トイレはどこですか？」と別の人が、その清掃スタッフに尋ねる声が聞こえました。

えっ？ また聞かれている！ と、びっくりして立ち止まり、振り返ると子どもを連れた人が尋ねています。その場所の少し先には、トイレの表示も見えていました。

でも、それでも、聞きたいのです

ね。聞いてみたいのです。清掃の人は本当のことを知っている、やはり多くの人が思っているのです。明らかに、案内表示よりも信頼されています。身近に感じられる気楽さが、肩肘張らずにいる存在だからこそ声がかかりやすいのかもしれない。

素敵なことです。意地悪そうな人や恐そうな人には、声をかけたりしませんから。その場にさりげなくいる人が頼りになるなんて、なんて素敵なことでしょう。そのスタッフには、その場を仕切る役割が与えられて、一瞬にして裏方から主役に踊り出しました。ロビーの注目の的でした。

清掃は、フロアをきれいにするだけでなく、その場の人の不安も取り除くことができます。実際に直接身近で目にする、案内こそが清掃の仕事なんじゃないかと思わずにはいられません。嫌がることなく、さりげなく、そして堂々と、お客様を案内する姿は格好よく、キラキラ輝いて見えました。

川崎 美紀 (かわさき・みき) オフィスリバー研修講師 <http://www.officeriver.biz>
国際線キャビンアテンダントとして10年乗務、2005年 JAL アカデミーのインストラクターとなる。同時に個人事務所・オフィスリバーを立ち上げ、2012年独立。2015年日本キャリア開発協会認定キャリアアドバイザー(CDA)の資格を取得。主に企業を対象に、ニーズに応じた研修を提案し提供。近年はビルメンテナンス・警備・ホテル・金融機関など各業界での研修実績を持つ。今年度、ビルクリーニングカレッジでは「おもてなしマナー」トレーナー講習を担当している。

