

きょうも おもてなし 日和



Vol.2 仕事のやりがいを支えるもの

てあげます。彼女が近づくと、面白いように順番に足が上がっていきます。場所を譲ったりして、清掃作業の邪魔をしないようにします。

お客さんがサービスする？ 本末転倒のように聞こえますが、いえいえ、自主的な行動です、その人に協力したいのです。その証拠に、その方以外のスタッフさんのときはそうではないのです、残念ながら。

彼女の何がそうさせるのか、不思議でした。ある日、利用者として立ち話をしている彼女の話し声を聞いて、彼女の魅力の訳がわかったような気がしました。

「私はここに来ることが楽しみなんです。ここで働くことがうれしくて、元気が出るんです」

彼女のやりがいのオーラが、私た

最近、仕事の「やりがい」の話
を聞く機会が偶然にも重なり
ました。ちょっとしたことでやる気
になったり削がれたり、今回はそれ
ぞれのエピソードをご紹介します。

お客さんも協力したくなる！ 魅力的な仕事ぶりの理由

ひとつは、スポーツクラブで。

そこには明るく、気の利く清掃スタッフ
がいます。主に女子更衣室で
清掃する姿を目にします。目が合う
とニコツとして、「いらっしやいま
せ」とか「ご利用ありがとうございます」
などと言ってくれます。

また、私たちが洗面台でドライ

ヤーを使っているときにも「失礼い
たします」と声かけするのはもちろ
ん、利用者一人ひとりに声をかけて
から備品の補充をしたり、掃除機や
モップをかけたりしてくれます。

このくらいの感じのよい清掃ス
タッフさんはどこにもいますが、彼
女の素晴らしい点は、私たちに「そ
の仕事ぶりを見ているだけで今日こ
こに来てよかった」と思わせること
です。

だから、その人が担当の時間は和
やかで皆が協力的です。

例えば彼女がモップを持って現れ
ると、鏡の前の椅子に座っている人
が、足を床から上げて拭きやすくし

ちにも伝わってきたのです。

目を輝かせて頑張っていた 仕事を辞めてしまった理由

2つめの例は、数年前まで専業主
婦だったA香さん。

子どもにも手がかからなくなり、
「さあ好きなことを始めよう」と思っ
ていたときに、たまたま新聞の広告
で清掃スタッフの募集を知り、応募
したそうです。夫には「いまさら、
朝早起きして働かなくても」と言わ
れたのですが、午前中には終わられ
るという勤務時間にも魅力を感じた
といえます。

「清掃なら主婦の私にもできる」
と思って簡単に考えていましたが、
いざやってみるとなかなか大変で
す。手取り足取り教えてもらい、先

輩のアドバイスを聞いて、徐々に覚
えていき、一生懸命働きました。

あるとき、トイレ掃除をしていた
ら「おばちゃん、ここのトイレ、最
近すごくきれいだね」と声をかけら
れました。「えっ」と振り返ると、
自分の息子と同じくらいの若い会社
員でした。「朝、鏡を見たときにピ
カピカだと気持ちがいいんだ」と、
さらに褒めてくれました。

見られている、自分の仕事が褒め
られた、社会に認められた、と本当
にうれしかったそうです。

それからは、彼が出勤する前に鏡
をピカピカにしておこう、と張り合
いが生まれ、鏡だけではなく棚もド
アノブもと、次々に清掃作業の面白
さに目覚めていったといえます。

そう話すA香さんの表情は明る

く、目はきらきらと輝いていました。

ところが、間もなくA香さんは仕
事を辞めてしまったと聞きました。
あんなにやりがいを感じて、張り合
いを見つけて頑張っていたのに、ど
うしたんだろう。人員削減があり、
辞めた人の補充をしなくなったとも
聞きました。現場がきつくなって辞
めたのではないか、と教えてくれる
人もいました。

しばらくして、彼女から連絡があ
りました。辞めたのは仕事がきつ
くなったからではなく、上司の一言
だったということです。

「これからは手を抜いてもらって
結構です」

お客様に喜んでいただけたと思っ
て頑張ってきたのに、手を抜いて構
わないという一言はA香さんにとっ
てショックでした。「私たちの仕事
をわかってもらえていないと思った」
と、言葉少なに話してくれました。

働く人を応援し、 やりがいを育む環境づくり

やりがいを持って働いている人は
素敵です。魅かれます。そして、や
りがいをを持って働くことができるよ
うに、ヒトやモノを整えることもま
た必要です。

通勤途中でマンション建設現場の
前を通ります。

ある日、「けんせつ小町(こまち)
を応援しています」と大きく掲げら
れた看板が目に入りました。屈強な
男たちの職場というイメージの強い
建設現場に、「けんせつ小町」とい
う似つかわしくない看板。

以前テレビで、建設現場で働く女
子の話を見ました。労働力不足の建
設現場には、女性も大勢進出して
います。力持ちでなくても、重機の操



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

作や工期の管理など、女性が活躍で
きる部分が増えてきているのも事実
のようです。

彼女たちは「けんせつ小町」と呼
ばれているということです。「小町」
とは平安時代の才色兼備の歌人、小
野小町になぞらえて、現在では女性
への敬称として使われることがあり
ます。あくまでもイメージですが、
可憐で楚楚としていて、でも芯が
通っている、少し風情のある女性を
連想させます。

「建設」と「小町」のギャップが

気になり、その工事現場前を通るた
びに小町に会えないか、とワクワク
します。

まだ、けんせつ小町にお会いした
ことはなく、彼女たちから実際の働
く環境について聞いたことはないの
ですが、「けんせつ小町を応援しま
す」という会社のメッセージは、そ
こに働く女性たちに「やりがい」を
与えているに違いありません。

ちょっとした言葉の応援が、やり
がいを育むこともあるのだと感心し
ながら日々、通っています。

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
リアディベロップメントアドバイザー(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。

