

きょうも おもてなし 日和



カラフルなユニフォームが、清掃の現場で増えているように感じます。

企業や施設のシンボルカラーをあしらったものやコントラストのはっきりした、鮮やかな配色のものなどです。背景と同化する色を着て目立たぬように掃除する、というスタイルは過去のものになりました。目立つことであえて負った「責任」を果たそうとする意気込みにも思えます。

「人目につかないように」から「お客様のなかでも堂々と」へ

先日、研修に参加してくれた方が、忙しかったのかその日はユニフォー

ムのままで来てくれていました。臙脂（えんじ）色に近い明るい赤色のポロシャツに、チノパンの組み合わせ。結構はつきりとした色なんだなと思っていました。

終了後に「鮮やかな色ですね。似合っていますよ」と声をかけると、「そうなんです。これを着ているとどこにいても目立って、さぼれないですよ」と明るい返事が返ってきました。

確かに、街で見かけるユニフォームは以前と比べると明るい色が多くなっているように感じます。一方では、きっちりとしたスーツスタイルのユニフォームも目にする機会が増

地下鉄の清掃スタッフも、すぐわかります。いくつかの駅を掛け持ちで担当しているようで、車内でも見かけることもあります。まさに、シンボルカラーのブルーのユニフォームです。女性の帽子はふわふわと丸く、可愛い印象です。

ユニフォームの色や形の変化は、働く人の立場も変えようとしていると思います。「こっそり、人目につかないように」から「お客様のなかでも堂々と」へ、働き方の変化を意味するものではないかと思えます。

それに伴って、清掃する側の意識も変えていかなければいけない時代が来たといえます。まずは、見た目から変えていくことも、わかりやすくしてよいことですね。

JALの乗務員のころ、「制服を着ているときは絶対に走るな」と言われていました。制服を着た乗務員が走るときは非常時を意味する、だから「日常の乗務のなかで走らねばならないことはない！」と。

これを聞いた当初は、時間に遅れそうになったらどうするんだと内心反発する気持ちでしたが、次第に気がつきました。つまり、そうならないように時間管理をしろということなのだ。制服を着た以上は、「着ている『責任』があることを考えて行動しろ」という意味です。

ふと垣間見た「きれい」を任される責任

責任と言えば、先日、道の真ん中にごみ袋がゴロンと転がっていて、中身が少し引きずり出されているところに遭遇しました。

おそらくカラスの仕業でしょう。住宅街の生活道路、けっこう車の通りは多くて、そのままにしておけば

やがて道いっぱいの中身が広がってしまうことが想像できました。

たまたま通りかかった私、どうしよう、端に避けようかどうしようかと思いつきながら近づいていくと、その通り沿いにあるマンションの管理員さんが、エントランス付近を掃除している様子が目に入りました。オレンジ色のユニフォームを着ていました。

するとその管理員さんがするするっと近づいていき、散らばりかけたごみ袋を回収して、ささっと掃いてきれいにしてしまいました。そのごみ袋がマンションから出たものではないことは明らかでしたが、躊躇することなく手際よく片付けてくれました。

住人にとっての快適な空間を守るという職務意識がさせたのか、気持ちのよい隣人の存在と「きれい」を任されていることの責任を垣間見たように感じました。

店舗から遠く離れた道も掃除する自動車ディーラー

気持ちのよい隣人といえば、自宅近くの幹線道路沿いに、自動車ディーラーのショールームがあります。車のショールームといえば一面ガラス張り、展示してある車がよく見えるようになっていますが、その店もそうです。

通勤時、その店の前を通る際に、展示された車を取り囲むようにスタッフが並び、朝礼をしている風景を時折見かけていました。道路に一



番近い車の周りであえて行っているようですので、歩きながらでもよく見えます。つなぎの服を着ているのは整備さん、総出で行っているのわかりました。


いつもと違う時間に出かけたとき、道路を掃除する人たちに会いました。そうでした、ここのスタッフは朝、周辺の道路の掃き掃除をしてくれています。

その道を駅に向かって歩いていると、ショールームからかなり離れたところでも道を掃いている人がいました。こんなところまで来ている、と改めて驚きます。上司の指示なのか、あるいは本人の意志なのか、いずれにしても頭が下がります。

売り上げをねらったの行動と、意地悪な見方をする人がいるかもしれません。ですが、結構長い期間引き継がれて続いている清掃です。車を売る側として、道の美化に責任を感じているのかもしれない。そんなふうに思いました。

皆様、どうぞ素敵な新年をお迎えください。来年もよろしく願い申し上げます。

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。



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