

グリーンハウスのSUN SUN  
 川崎美紀の  
 SMILE通信  
 きょうも  
**おもてなし  
 日和**



Vol.9 **価値観の違う「外国人」と働く時代に**

ホテルの客室などでは、飲める水、つまり「上水、飲用水」を示す言葉は、portable とか drinkable、drink water などと表示があることが多いですね。

反対に、飲めないことの表示は、not good for drinking や no drink、あるいは最近は「再生水」を表す recycled water や reclaimed water という表示も増えてきました。

これらの表示は、百貨店やオフィスパイル、高速道路のパーキングエリアのトイレなどで目にしたことがあります。そして再生水には、色が付いていたり、においがあることが多いようです。色を残した処理も、飲めないことを、あえて表すためのようです。

**当**たり前だと思っていることがそうでないとわかると、多かれ少なかれ衝撃的です。

多様性（ダイバーシティ）の難しさ、価値観の相違を考えたり、何が原因かと探してみたりします。

最近聞いた話から気づいたこと、そして思い出したことを書きます。

**「dish wash only」  
 この水道水は飲めない水？**

先日、友人と話していたとき「外国人って、ホント自己主張が激しい。うちの会社では、ミネラルウォーターを配るべきだと言ってきた人がいる。飲み水がないのは問題だと言

**私たちのまわりも  
 「些細な行き違い」の宝庫**

ミネラルウォーターの件の続きです。

驚いて、見に行くと、確かに手書きのメモが貼ってあります。日本の水道水の質の良さは、みなさんもご存知のとおり。では、水道管が問題なのか？ だから飲めないのか？

水道管の前に、まずはメモの出どころを確かめる必要がある。

すると、日本人女性スタッフが、「私が書きました」と名乗り出てくれました。

コップやコーヒーカップを洗うためのスポンジを使ってシンクを洗う人がいて、困っていた。だからそのスポンジが「食器用」であることを

うんだ」という話を聞きました。詳しく聞いてみると、労働環境を定める法律の「企業は従業員の飲料水を確保しなければならない」という記述を示してそうやってきたというのです。その友人が勤める企業には約4割の外国籍のスタッフがいて、些細な行き違いが日常的に起きているようです。

調べてみると、一般的な水道があればOKということなのでその旨を説明すると、「でも、あの水道には『dish wash only』と書いてある」という。飲み水としては適さない、飲めない水、という意味に取れます。

伝えようと思って、スポンジを置く場所の近くにメモを貼った、ということがわかりました。

その女性スタッフはあまり英語が得意ではなかったのですが、その人自身でわかる精一杯の英語で「dish wash only」と書いて貼って、スポンジの衛生管理のための注意喚起を行っていたのでした。

たまたま蛇口の近くに貼ってあったため、外国籍のスタッフは間違えたのですが、日本人なら「飲めない水道水」があるとは思わないでしょう。女性スタッフも外国籍のスタッフも、どちらにも非があるわけではありませぬ。感覚の行き違いということなのでしょうか。

「些細な行き違い」と書いてみて、これこそ実は私たちの良くない習性



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

なのかもしれない、と気がつきました。

これまで当たり前でしょ、の一言で片付けてきたことや、本当はきちんと確認すべきことなのに、曖昧（あいまい）にしてきてしまっていることへの警鐘なのかもしれない、と思いました。

近年ビルメンの職場にも、外国籍の同僚が増えていますね。似たような行き違いで困っている方は、少なくともではないかと思えます。おそらく些細な行き違いの宝庫、だからこそ皆さんのまわりには、行き違い克服の知恵やノウハウがたくさん埋もれていそうな気がします。

**手助けしたつもりが  
 失礼な行為に映る**

私が乗務員だったときのエピソード、教訓の一つ紹介します。

当時、ヨーロッパ線は外国籍の乗務員とともに乗務していました。イギリス、フランス、ドイツなど、いわゆる欧州系です。ヨーロッパアンクルもマンパワーの一人としてお客様に飲み物や食事を提供します。

サービス時は通路で分けて、私が

右側、彼女が左側、というような分担です。

食事の提供のスピードは左右でほぼ同じくらいで進めていくのが理想ですが、日本のお客様が多い側は早めに終わることが多く、ぐるっと回って反対側まで手伝うことが当たり前でした。

その日も、同じように彼女側まで行き、サービスに漏れがないことを確認してギャレー（調理場）に戻っていると、彼女が戻ってくるなり不快そうな顔を見せました。

「なにっ？」と思っていると、「申し訳ないけれど、こちら側は私が担当だから私に任せてほしい」と言うのです。

だって遅いから……、と言葉が出かかりましたが思い直し、「でもお客様は食事を待っていたと思う。次からはどうすればいい？」と聞きま

した。「待たせたのは悪かったが、まず

私に聞いてほしい。手伝いをお願いすべきかどうかは、私が決めたい」と言うのです。

日本人同士ではこうした場合、「ありがとうございます。助かりました」が当たり前のフレーズで、担当部分は任せてほしいという彼女の明確な意思表示に驚きましたが、同時に気がつきました。

彼女にとって、私は自分のテリトリーへの乱入者であり、お礼の対象などではなく失礼な人、失礼な行為に映っていたのです。

私は失礼を謝り、次はお互いに助け合いたいと伝えて、彼女とわだかまることなく仕事を続けることができました。

コミュニケーションをとって、お互いの違いを認めあい、ともに働きやすい環境に向けて擦りあわせていくプロセスが必要です。それができないと、ストレスばかりが募って楽しくない職場になってしまいます。

**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。

