

この仕事は、
天職です。



京都駅、新幹線口にある喫茶店の、おばちゃんおばちゃんの噂を聞いた。おばちゃんのサービスを受けるために、予約便より早く駅に来て、コーヒードリンクから乗車するのが、デキるビジネスマンたちのささやかな楽しみらしい。おばちゃんこと、山崎美栄子さんに会ってわかった。ビジネスの戦場に訪れる前の一服、仕事人たちは、山崎さんの行き届いたプロ意識にいやされ、「オレもがんばろう」と鼓舞されるのだ。優れた仕事は人を元気にする。

数十年後の私へ
FILE NO.002
ウェイトレス
山崎美栄子さん
58歳

働くII倍を楽にする

ロングヘアをきりりと結い上げた山崎さん、肩書はカフェ「KOTO」の副店長。全身でフロアに目配りし、気づくと同時に体が動いている。その仕事ぶりをサッカー選手にたとえるなら、中盤で積極的にボールを取りに行くプレースタイルだ。パスや敵を待つFWやDFではない。中盤で誰よりも先に走りはじめ、ボール回しを読み、積極的にボールカットして、自分たちのリズムにもっていく。激しい運動量でゲームのペースを支配するベテランMFを彷彿とさせる。

『はたらく』ってね、『倍を楽にする』

『はたらく』って、若いころ教わったんです。自分だけが楽になるような働きかたは間違っている、って今でも思っています。

15歳で仕事を始めて、30年以上、ウェイトレス。販売や他の仕事をしたこともあるが、やはり現場がおもしろいと話す。

「物販だと、商品をお渡ししてそれで終わり。だけど、ウェイトレスは、コーヒードリンクを運んで、お客様と話して、喜んでいただけるから楽しい。私にとって、ウェイトレスは人に出会うための手段なんです」。

自分の言葉で伝える

山崎さんに常連客の数を聞くと、少なく見積もっても100人以上かな、と首をかしげた。

「週に何回も来る方もいれば、月に数回の方もいます。水曜のお客様が別の曜日にお見えになると、『あれ？今日は水曜日だったかな？』なんて会話が弾みます。年に1回京都を訪れるたびに、私を覚えていて必ず立ち寄ってくださる方もいます。みんな大事な常連さんです」。

これほど多くのファンがついた理由を、山崎さん自身は不思議がる。他のウェイトレスとサービスがどう違うのか？ 質問を重ねると、第一には継続の力。そして、第二に言葉の違いを挙げた。

『ホットコーヒードリンク、ありがとうございます』

山崎美栄子さんの
あの頃



6歳で父が亡くなって、「働こう」と決めました。2000年に倒産した、カステラや玩具菓子で知られたナガサキヤに就職し、中卒から25歳まで10年半働きました。写真はその頃のものです。最初の夫とのあいだに男女2人の子どもができて、仕事を辞めて子育てに専念しました。病気があった息子が5歳で亡くなり、友達に「ふさぎこんでたらあかん」と言われて、33歳で再び働きはじめました。前後して最初の夫と離婚します。

生命保険や葬儀の会社で働いたときもあるけれど、やっぱり私はウェイトレス。この業界では店が買収されて所属が変わることはめずらしくありませんが、お客様に笑顔を送る本質は変わりません。プライベートでは50歳で再婚して、主人と6匹の猫といっしょに暮らしています。



Café KOTO カフェコト

京都市下京区東塩小路高倉町8-3 JR京都駅2F 新幹線改札内
TEL075-692-2203/7:00~21:00/無休

クが不可欠だ。山崎さんは、同じチームの若い仲間をどういうふうに受け止めているのだろうか。
「どんな仕事でも、最初からプロはいません。若い人には失敗をおそれずに働いてほしい。最初に、先輩のいうことを素直に聞ける耳さえあればだいじょうぶです」。

重すると学ぶことがあると話す。「私も若い頃はしょっちゅう怒られて泣いていました。いじめをしてくるイヤな先輩もいたけれど、『この人のために働いているんちゃう』という気持ちをもっていました」。



「古いだけの先輩はあかん。新人さんの話を聞く気がないといけない。誰だって、やってみないとわからないんだから。そこそが、教える側のつべき謙虚さだと思います」。



山崎さんは、ポケットマネーで職場にキャンディを準備している。誰に指示されたわけでもない、自分の創意工夫だ。箱には飴が3種類。「まずはのど飴。これから新幹線に乗るお客様のためです。新幹線の車内って空気が乾燥してるから」。

エキナカの喫茶店だが、サイフォンでコーヒーを淹れている本格派。「コーヒーゼリー、おいしいですよ。丹波大納言トーストもおすすめです」。



どんな経験も
無駄にならない

「自分が子育ての経験があるからでしょうね。子連れって周囲にけっこう気も遣うんです。だから、ちょっとしたアイテムで気持ちがなごんだり、会話がスタートしたいんです。そんなきっかけを大事にしたいんです」。

失敗をおそれずに働く

50客席の「KOTO」には、ひっそりなしに客が訪れる。日本語のわからない外国人カップルがメニューを指さす。リクルートスーツの女の子が窓際でアイフォンを聞く隣で、熟年夫婦がビールとハムに舌鼓を打つ。奥のテーブル席では4人のお坊さんご一行が盛り上がる。そこに「6名様お待ちです」の声がかかる。

