

旅をつうじて得られる、 働くことの価値とは何か

ながえ みつこ
永江 光都子

●サービス連合 中央執行委員（組織支援局次長）

仕事柄ここ10数年の間で「仕事を辞めようと思っている」そんな相談（または報告）を受けることがあります。退職検討理由は人それぞれですが、その背景に私はこのままで良いのだろうか…そんな言い知れぬ不安や迷いがあるのでしょうか。その時ふと、「先輩たちは後輩たちに、働く価値が何なのかきちんと伝えられているのだろうか」と思うのです。

かくいう私も入社1年目は辞めたいと思う事が何回かありました。お客様がオーダーする駅名も分からず、相生駅（兵庫県）を『そうふ』と呼んで失笑されたり、佐賀関（大分県）を佐賀県の岬と勘違いしたり、航空券の取消料を間違って案内してしまったり、ミスだらけだったことを覚えています。転機は初めて成田エクスプレスのチケットを発券した時でした。端末から機械的に出てくるチケットを手にした先輩が「…もうこれで（このチケットで電車）乗れるよ」とぼそっと呟いたのです。先輩の何気ない一言でしたが「もうこの紙切れ1枚で電車に乗れるのか…凄い！…私はなんて責任がある仕事をしているのだろうか！」と、社会を営む1人になれた気がして、当時の私にとっては衝撃が大きかったことを覚えています。

それからというもの、チケットに書かれた知らない駅名を見ると、お客様の旅の目的が知りたくなり、鉄道中心の一人旅を始めるようになりました。

初めての九州旅行でD&S列車のおもてなしに感動したこと、備後落合駅での旧国鉄機関士・永橋則夫さんとの出会い、SLやまぐちで車窓から男子学生と手を振り合ったこと、阿波

池田駅から乗ったボンネットバス、和歌山電鐵の貴志駅でたま駅長と握手したこと、酒田（山形県）で食べたお米『つや姫』に感動してパン派から少し米派に傾いたこと、ストーブ列車でイカを焼いて食べたこと、竜飛海底駅に行き青函トンネルの見学をしたこと、稚内で食べたお寿司の美味しさ…沢山の思い出が蘇ります。困っていると声をかけて助けてくれる地域住民の方、旅先で迎え入れてくれる宿泊施設の方々、帰路の電車に乗る時「良い旅は出来ましたか？」と声をかけてくれる観光案内所の方、旅をすることで人と人がつながり、温かさ（ハート）が生まれることを沢山実感しました。

このような温かい体験は間違いなく人格形成のピースとなり、旅行を販売する側も、旅行をされる方たちにとっても人生を彩る要素になるのだと思います。まさに働きがい生きがいに繋がる瞬間です。私達は切符を販売しているのではなく、お客様とハートを共有している。それが少なからず私にとっては「働く価値」であり、そのような仕事に就けたこと、今は労働組合の活動をつうじて産別や連合のなかまと繋がれたことは非常に誇らしく感じています。

話を戻すと「働く価値とはなにか」これを入社間もない後輩が実感するのは難しいかもしれません。だからこそ「サービスには爆発力がある。あなたの目の前の仕事、その1分1秒が誰かの明日を大きく変えてしまうかもしれない。働くことをつうじて得られる価値はお金では買えない尊いことなのだ」ということを、先輩が後輩へ常に語り継がないといけないのかもしれません。