

会員の広場



おもてなし失敗記

深瀬 拡（東京）

それはJR有楽町駅で起こった。中年の外国人のご婦人が決死の形相で、たった今到着ばかりの電車に向かって「シンジユク？シンジユク？」と叫んでいる。ドア近くの乗客が小声で「ノー」と答えた。

確かにこの電車は山手線の上野方面行きと

表示にある。私もとっさにこれは新宿行きじゃない、上野方面行きだ、したがって（ノー）と自問自答していた。しかし、待てよ、私は新宿へ行くのではないのか、今しがた、スマホの検索で行き方を調べたところだった。そうだ（それなら連れて行ってあげよう、その昔NYには7年住んでいたんだ）と思ったとたん、ドアが閉まった。なおもご婦人は「プラットフォーム上で「シンジユク！シンジユク！」と叫んでいる。電車から飛び降りたかったが、万事休す。

電車はすぐに東京駅に到着し、私は乗換えのため電車を降りた。が、そこから先、山手線から中央線快速への乗り換えが実にややこしい。外国人の目から見れば、経路案内図も

少ない。2020年の東京五輪までに年間2000万人の外国人観光客が来日するという。そうだ、ここはよく考えなければいけない。「おもてなし」のころとは、大きなことをやることではなく、相手の立場に立つことかな。シンジユク？と聞かれて、「ノー」ではなくて、「私も行くから一緒に行きましょう」、そんなフットワークのよさが必要だなど思った。

10年程前の話だが、親戚数名を引率して、NY旅行をした時のこと。タクシーがつかまらないので、急遽地下鉄駅に飛び込んだ。そこには切符の自動券売機がポツンとあるだけ。周りには駅員も見当たらず、困ったという経験をした。あたりはサラリーマン風の人の波

で、みんな忙しそうに行き来している。

自動券売機は押ししても引いても、反応がない。途方に暮れ、焦りがつのる。と、その時人の流れの中から、中年のおじさんが、「どうしたの？」と声をかけてきて、切符の買い方を見せてくれた。言う通りにすると、難なく切符がゲットできた。なにげないNYのおじさんの言動がわれわれの観光を救ってくれた。あの時の経験からも、「おもてなし」とは、相手の立場に立つことだなあと改めて思い直した次第。ところで、帰宅して駅での出来事を話したら、女房から「山手線でも乗ればそのまま新宿へは行けるわよ」と言われ、またもやガツクリときた。ほんやりした小生が最近実感したおもてなし失敗記である。