



校長 坂本 晋

みたけが原便り

第5回 「プラス思考」 (7月終業式講話)

2年生は台湾研修旅行、1年生は初めての期末考査、そして昇龍祭と大きな行事が目白押しの1学期でしたが、今日は早くも終業式です。楽しい思い出が作れたでしょうか。3者面談も昨日で終わりましたが、どうでした？勉強が頑張れた！という人はもちろんですが、努力が少し足りなかったかなという人も、反省すべきは反省して、でも落ち込んでばかりいないで、ヨシ次こそ頑張るぞ！という前向きな「プラス思考」で、夏休みを迎えて欲しいと思います。

この「プラス思考」という言葉を聞いたことある人は？ハイ、普通はネガティブに受け止めることでも「災い転じて福となす」。視点を変えることで物事の良い面が見えてくる、という発想の転換をいいます。

そこで今日は、このプラス思考について話をします。

仕事で時々新幹線に乗ります。ところが近頃、なんだか雰囲気が違う、活気がないなあと感じていたのですが、その理由がやっと分かりました。

新幹線には車内販売がありますよね。お菓子やジュースを満載したワゴンが行ったり来たりするんですが、最近あれの影が薄いんです。訊いてみるとやっぱり、今はお弁当もホットコーヒーも売っていませんということでした。どうりでなんだか寂しい、物足りないのはそのせいだったんですね。最近、乗車前に弁当や飲み物を買う人が増えて、売り上げが伸びない。おまけに人手不足で、売り子さんも確保できないという事情があるようです。

そこで、思い出したのが何年か前に読んだこの本です。題名は「買わねぐていいんだ」。著

者は茂木久美子さんと言います。またの名をカリスマアテンダント。アテンダントというのは、ここでは車内販売員のことです。



おそらく、皆さんの中で、将来、先生になりたいとか、お医者さんや弁護士になりたいという人はいても、新幹線の売り子さんになりたいと思っている人はいないと思います。でも、だからこそ紹介したいと思いました。

というのも彼女の「プラス思考」が素晴らしいからです。

茂木さんは山形県生まれで現在40歳くらい？。勉強は得意でなかったようです。なにしろ、中学3年生になってもアルファベットはFまでしか言えない。次のGがなかなか出てこない。(もうこの辺から皆さんとはだいぶ違います。)

いわゆる「ユルイ」高校生活の後で、フリーターになります。でも、さすがに半年後、このままだと取り残されてしまうと焦ったんですね。彼女が見つけたのが山形新幹線の車内販売員「つばさレディ」の募集でした。

ところが面接会場でフト気がつくると他の人は皆バシッときめたスーツ姿。彼女だけが普段着で、しかも茶髪でした。「こりゃあ落ちた」、暗い気持ちで家に帰ったんですが、数日後にかかって来た電話は「合格です!」。「ただし」とその声は続けます。「髪の毛を黒くしてきて下さい。それが採用の条件です。」

この時、彼女は「働くこと」の意味を知った気がします。高校までは学校の規則も先生の注意もあまり気にしなかった。でも、「髪の毛を黒くする」ということは、働いてお金をもらうことの中にしっかり含まれている。好きとか嫌いとかで、自分で決めることではないんだということに気がつきます。

そこからスタートしたんですが、「お客さんが自分から物を買ってくれる」ということが嬉しくてたまらない。(昇竜祭での模擬店のお兄さんお姉さん方、楽しそうでしたよね!) 忽ち仕事の虜になります。

でも失敗も沢山する。それに彼女は、自分の山形弁にコンプレックスがあって、(山形弁といって皆さんが思い出すのは、あき竹城?ダニエルカール?) いつも訛りが出ないように緊張していた。ところがある日、お客からコーヒーを注文された時に、つい言っちゃったんですね。「あったかいのとツツタイのと、どっちがいいですか?」。すると、廻りの客がみんなオツという顔をして、ニコニコ笑いながら注文してくれたんです。

その時彼女は思います。「無理して訛りを隠さなくてもいいんだ。それでも自分らしい接客が出来るんじゃないか。」こうして彼女は、次第に自分の劣等感から解放されて、自由になっていきます。(劣等感なんてあって当たり前ですよ!)

そしてそこから、「お客さんに喜んでもらえる日本一のアテンダントになろう」という彼女

の挑戦が始まるんですが、その過程も面白いんです。

例えば、普通の販売員だと、東京山形間1回の乗車で車内を3往復ぐらいします。ある時、彼女はお客さんから「来るのが遅い」と叱られたんですね。もっと早く回れないか。そこで思い浮かんだのが、「釣り銭の受け渡し時間を節約できないか」。その時自分はポーッと立って待っていた。彼女はお客の財布の手元に注意してお釣りをパッと出せるようにしようと考えます。エプロンの中は4つのポケットに分かれています。それまで彼女はお札も小銭もグチャグチャに入れていた。それをあまり使わない一万円札と五千円札は左手に、お釣りによく使う千円札は利き手の右側に分けて入れる。硬貨は目で見るとはではなく、指先の感覚で区別してお釣りが出せるように練習しました。

すると、それまでの3往復が、倍の6往復できるようになったんです。もちろん売り上げも増えますがそれが最終目的ではない。(皆さんの勉強が点数を上げるのがゴールではないのと同じです。そこの所いいですね!) 彼女は「これでお客様との出会いや触れあいも増えるし、待たせない接客にもゆとりが生まれる」と考えるんです。

もう一つ、必殺技があります。あるとき彼女はワゴンを押していて、お客さんの足にぶつけてしまいます。失敗ですね。そこで閃いたのが「バック販売をしたらどうか!」というアイデアでした。これはどういうことかということ、普通、行きはワゴンを押して進み帰りは今度は向きを変えてまたワゴンを押しますが、それを帰りは後ろ向きのままワゴンを引っ張って・・・というふうに変えてみたんです。

「これなら、ぶつかっても鉄のワゴンではなく、私の足だからお客さんも痛くないだろう!」。実は、ワゴンは120キロ以上もあって、押すのはともかく引っ張るといのはかなりキツイそうです。でも効果はテキメンでした。まず、バック販売することで、行きも帰りもお

校長通信「みたけが原便り」 令和1年7月18日(木)

客さんの顔を見ながら進めるようになった。何か欲しそうなお客の顔にすぐ気がつきます。通り過ぎて手が拳がればスグそこまで戻る。戻ってまたバックで進んでいくと乗客は何回もワゴンを見るので、声をかけられる回数も増えます。

さらに、バックで進むので、後ろに気をつけなければいけない。そこで彼女が目をつけたのが左右の窓ガラスです。これを鏡にすることで、窓ガラスに映った斜め後ろのお客の表情が見えるようになった。背中に目がついているようなもので、死角が消えたんです。すると、お客から「すみませーん」と呼び止められることがなくなりました。背中では反応したお客の前で、「何にしましょうか」とニコリ笑って見せればいいですね。

こうして、ある年のGW。朝から予感があったそうです。彼女は売上高1日50万円という新記録を達成します。これは、都会のコンビニエンスストア1軒分の売り上げと同じ。車内販売の売り上げは平均7、8万円なので、これはもの凄い数字です。彼女がレジェンド=伝説となった瞬間でした。

アルバイトから始まった茂木さんの挑戦は、JR東日本にいる1300人のアテンダント中たった3人しかいないチーフインストラクターになった後も、様々な形を変えて今も続いているそうです。

失敗もコンプレックスもアイデアと創意工夫で、自分の味方に変えてしまう茂木さんの「プラス思考」を是非皆さんにも身につけて欲しいなあと紹介しました。自分を変えることに挑戦するには、自由な時間のある夏休みが絶好のタイミングです。暑いからといってダラダラしない！暑いから、かき氷は美味しいんです。いいですね！本を読みたい人はいつでも校長室にいらっしゃい。

(さかもとすすむ/盛岡中央高校附属中校長)

