

- ・『これは仕方がない。添乗員のせいではない』と思わせるようにしなければ、この世界では生きていけない。
- ・ふつうに働いていられることがどんなにありがたいことか。
- ・おばあさん世代のガイド：ユーモアのセンスが抜群。彼女は出会った瞬間の大幅なマイナスからのスタートを、たった数十分のうちに自らの技量でプラスに転じたのだ。まさにプロ中のプロの技。
- ・一般道を走って、サービスエリアまで行き、バスを停めた。バスから降りたドライバーは、商品の納入業者が出入りするルートへ、ツアーの参加者を案内した。そこからサービスエリア内へと導いて、トイレを利用してもらった。

参考まで、私の 2014 年 10 月の勤務カレンダーを次ページに掲載する。この月の休みは 6 日だけである。ちなみに私の年間の収入を月平均にならすと、およそ月収 10 万円といったところだ。

仕事はゴールデンウィークやお盆休みが書き入れ時となる。春のお花見、秋の紅葉シーズンも非常に忙しい。

逆に冬場は仕事量が急激に減る。月に 1〜2 回しか仕事が回ってこない、というようなこともざらである。いくら働きたいと思っても、仕事がないのが実情で、旅行シーズンのオフはほとんど収入ゼロに近い状態となる。派遣添乗員とはかくも不安定な仕事なのである。

こうした経験を繰り返すう

ちに、表情はその人の内面も映し出すことを私は実感した。

クレームをつける人、つけない人は、表情、雰囲気、目つきでほぼ 100% 見分けられるようになった。長年の添乗員生活における危機管理術といえるだろう。

40 歳のある日、私は旅行ライターを養成する学校が開校するという新聞記事を目にした。眠っていた虫がモゾモゾと動き出した。私は週に一度、その学校で講義を受けることになった。

ライターとしての基礎を学び、業界に足を踏み入れた。収入のメインは塾で稼ぎ、副業として文筆活動をした。中年にさしかかった私は、二足の草鞋を履いて、休みなしに働いた。

副業で始めた文筆業であったが、次第次第にのめりこんでいった。旅行ライターを皮切りに、いろいろなジャンルの記事をものした。日本各地を飛び回って、さまざまな人の話を聞いて記事にまとめる仕事は、じつにやりがいがあった。

時には寝食を忘れて没頭した。そうして徐々にライター稼業に軸足を移していった。

やがて 2 人の娘が学校を卒業し、お金がかからなくなり、生活費もそれほど稼ぐ必要もなくなると、私は思い切って塾の世界から身を引いた。そしてライター一本で生きていくことにした。50 歳のことだ。

けれどもライターというのはまったくの自由業で、仕事の波が激しい。ましてや人間関係が得意ではない私は、編集者にお世辞を言って仕事を取るタイプではない。業界全体の仕事量が減ったこともあり、回ってくる仕事は少なくなった。

そのような折に知り合いから、アルバイトで添乗員をやってみないかと誘われた。そのときまで、添乗員という仕事に対する知識も興味も関心もまったくなかった。

仕事の内容を開いてみると、興味深いものがあった。と同時に、年齢的にもほかに職業的な選択肢はほとんど残されていなかった。私は軽い気持ちで添乗員の世界に足を踏み入れた。

いざ始めてみると、これがまた私に向いたところのある仕事であった。ツアーの参加者を前にして、**マイク片手に旅の案内をすることなど、塾の仕事に通じるものがあった。**

何より新鮮だったのは、人に喜びを提供するサービス業ということであった。

旅行会社のベテラン担当者に言われた言葉が今も私の記憶に残っている。

「今回のことはもちろんあなたのせいではない。けれども、今回のようなことが起こったときに、ツアー参加者の方々に『**これは仕方がない。添乗員のせいではない**』と思わせるようにしなければ、この世界では生きていけないよ」

そう言われてみると、私は渋滞で雰囲気が悪くなっていくバス内でも、ただ漫然として何のリアクションも起こすことはなかった。

以来、私は担当者のアドバイスを肝に銘じて、クレームにならないような身の処し方をするよう心がけていった。

私は若い時分から、金銭的に安定した職業ならびに生活ということには、執着していなかった（けっして負け惜しみではない）。一時期をのぞき、66歳になる今日まで一貫して貧乏な生活をしている。が、それで自分を不幸などとは決して思っていない。

たとえば**仕事のないオフの日には、クラシック音楽のCDを聴き、読書をしていれば満足**なのだ。あれが欲しい、これが欲しいという物欲はほとんどない。

食べものに関してもこだわりがない。肉は全般的に好きではなく、魚にしても、食べたいというものがない。要するに生活全般が安あがりになっている。

ギプスをつけ、松葉杖の生活が1カ月も続いた。ギプスが取れた後も、骨と筋肉が固まってしまい、しばらくリハビリにはげむ毎日をすごした。

ふつうに働いていられることがどんなにありがたいことかを身をもって体験した貴重なヒモ生活であった。

たしかに添乗員サイドから言わせでもらえば、観光バスに40人の参加者が乗っていたとして、1人や2人は尋常ではない人がいるのがふつうなのだ。

一般的に年を重ねると、トイレが近くなる。だからベテランたちのツアーでは、ふだんからトイレ、トイレと忙しい。連休でどこもかしこも人でいっぱいとなると、トイレ戦争となってしまう。

花見のツアーのこと。東京の上野公園で、満開の桜を愛でるために、1時間半の自由時間をとった。

ところが女性トイレが大混雑。**長蛇の列で用を足すのに1時間も要した**という。桜を楽しむのが30分、その倍もの時間をトイレ待ちのために使ったことになる。

団体旅行の目玉として、「～放題」というのがある。フルーツ食べ放題で要注意なのがサクランボ。高級品ゆえに、ついついテンションが上がってしまい、ここぞとばかり食べすぎになる人が出る。

サクランボは消化が悪い。そのためツアーの中で1人や2人は腹具合を悪くする人が出てくる。

サクランボ狩りの後、高速道路をバスで移動中のこと。「妻が腹が痛くて苦し

んでいる」と、70代の男性が私に訴えに来た。

店へ着くと、ほかの参加者に先にバスから降りてもらった。そして私は、件の男性の座席へ向かった。近づくにつれ、異臭は強くなり、男性と向き合っただけと確認した。

やはり推測は当たっていた。当初は気づかなかったが、一人で参加したその男性とやりとりすると、どうやら**軽い痴呆の症状がある**ようなのだ。

「大丈夫ですか？」と声をかけても、「ええ、大丈夫です」とあっけらかんと答える。表情もなんとなくうつろだ。

「こちらにお越しく下さい」と男性を店へと案内した。事情を説明して、店でシャワーを借りる。着替えもなんとか調達。どうにか男性はツアーを続けることができた。

認知症はなった者勝ちだと説く人もいる。たしかに男性はそれだけの騒ぎを起こしておきながら、どこかすべてが他人事のようにであった。

たいへんなのはドライバーだった。座席を取りはずし、臭気を取りのぞくなど、汗だくになっていた。

ご多分にもれずバスガイドの業界も、高齢化の波が押し寄せている。その日のガイドは超の字がつくベテランであった。

新幹線が到着し、浮き立つ顔で生徒と先生たちが降りてきた。年頃の生徒たちはお姉さん世代のガイドを期待していたのであろう。**おばあさん世代のガイドを見て、テンションが急降下したのが傍目にもはっきりとわかった。**

あからさまに落胆の色を見せる生徒たちをフォローするつもりなのか、「お前たち、たった3日のシンポーだ。ガマンしろや」と先生が声をかけた。

無神経で非情な言葉にも、ガイドは笑顔をたやさなかった。おそらくこうしたガッカリ現場にも慣れっこになっているのであろう。

やがて一行はバスに乗り込み、ガイドの話が始まった。東京の名所を案内するガイディングは、年季が入っていてさすがであった。生徒たちも名調子に、次第に引きこまれていった。

驚きかつ感心したのが、孫ほど年の離れた生徒たちと同じ土俵で話ができることであった。AKBがどうした、K-POPがどうしたと、生徒たちからふられるすべての話題に当意即妙に対応していった。いずれのテーマも勉強不足の私には、チンプンカンプンの話題であった。

さらに特筆すべきは、**ユーモアのセンスが抜群**だったことだ。笑いを引き出す話芸がたくみで、先生や生徒たちとの掛け合いも盛り上がり、バス内は何度も爆笑の渦につつまれた。

いつしかおばあさんガイドは、生徒たちの心をすっかり捉えていた。私はわがことのようにうれしく、また誇らしかった。

彼女は出会った瞬間の大幅なマイナスからのスタートを、たった数十分のうちに自らの技量でプラスに転じたのだ。まさにプロ中のプロの技であった。

そこまではほかのドライバーでもよく使うテクニックである。しかし、トイレを利用した際に駆使した裏ワザは、この人ならではのものであった。

混雑のピークに高速道路のサービスエリアのトイレを使うと、待ち時間などで1時間近くかかってしまうこともある。

それで彼は、サービスエリアの手前で高速道路を降りた。そして一般道を走って、サービスエリアまで行き、バスを停めた。バスから降りたドライバーは、商品の納入業者が出入りするルートへ、ツアーの参加者を案内した。そこからサービスエリア内へと導いて、トイレを利用してもらった。

反則スレスレの裏ワザである。しかしそのおかげで、ツアーの一行はすみやかに用を足すことができた。

軽度の知的障害者が通う養護施設の団体旅行

・・・

そうして宴も終わり近くなったころ、「ペッパー警部」のイントロが流れた。待ちに待ったという感じで、それまでずっとおとなしく座っていた 50 がらみの初老の女性がステージに駆けあがっていった。

「ペッパー警部」は、昭和の伝説的な女性アイドルコンビ・ピンクレディーの衝撃的なデビュー曲である。彼女たちはデビューからヒット曲を連発して、いちやく時代の寵児となる。2 人組の大胆な大股開きの振りつけはその当時、大きな話題となった。

ピチピチのアイドルが演じた、あられもない一連の動きを、初老の女性が恥ずかし気もなく、皆の前で堂々と披露しているのだ。

年がいもなくという言葉がある。まさに彼女は年がいもなく、ピンクレディーに成りきっていた。それを見る観客たちもみな、冷やかすことも茶化すこともなく、熱心に見守っていた。美しい光景だった。

アップテンポのノリのいいメロディーが流れる中、業務のことを考え、ギリギリのところで踏みとどまっていた私の涙腺は崩壊した。もう理性では制御不能だった。次々に涙があふれ出てとまらない。

私が受けた指摘は、話の合間に「エー」や「アノー」を連発し、聞き苦しいということであった。以来、話の合間によけいな言葉をはさまないよう、気をつけるようにしている。

自分の経験も含め、私は彼女にこうアドバイスした。

「参加者は楽しいひとときをすごすため、時間を作り、お金を払って、ツアーに来ているんだ。だから添乗員は楽しい雰囲気づくりをするのも、大切な仕事のひとつなんだよ。添乗業務では、とにかくどんな些細なことでも人を喜ばそうという自覚を持って臨んでみたら」

そうして温泉旅行のついでに、群馬県内の貸家を見て回った。そこで出会ったのが、今住んでいる 3DK の公団住宅である。家賃は 4 万円だ。

・・・

夫婦 2 人で、年金は合わせて月 15 万弱。私の添乗員としての稼ぎが月 10 万円程度。さらに妻のパートの 6 万円を加えたのがわが家の全収入となる。われわれにはこれで十分だ。食べものは基本的に粗食。趣味は 2 人揃って読書に映画と音楽の鑑賞。つまり現実を離れた世界に遊ぶのが好きなのである。

サービス業に従事する人は、最上のサービスを提供すべく努力する。サービスはどこまでも追求され続け、果てしないところまで進んでいく。そして、同じ人がサービスを享受する側に回ったとき、恐ろしいことが起こる。自分が提供したサービス以上のものを求める。この果てしないループにより、サービス合戦はとめどなく加熱していく。

派遣添乗員の世界はまさにそれを具現化しているといえるかもしれない。

自分はかなり神経の太いほうだと思っている。いつ、いかなる場所でも平気で眠れる。これは添乗員にとって、役立つ特徴である。

あるツアーでスタッフの説明を聞いたことがある。聴衆の笑いをとるのがとにかくうまく、10分ほどの説明中、爆笑につく爆笑であった。**まずは笑わせ、リラックスしても**らったところで、**セールスに入る**というのが彼らのルーティンワークなのだ。

そんな私も還暦を越え、セミリタイヤ生活を送るようになって、時間に余裕ができるようになった。

そこでいろいろな人と出会い、さまざまなドラマを垣間見てきた添乗員生活を振り返って、原稿でも書いてみようかという気になった。そうして思い出のアルバムを開き、ひとつひとつのエピソードを原稿にしたためていった。

振り返れば原稿の執筆に2年ほどの歳月が流れていた。もちろん添乗業務は現在進行形なので、その合間をぬっての執筆であった。

原稿用紙に文字を刻みこんでゆく日々は、充実感に満ちていた。その充足感を味わっただけでも、私は満足であった。

さりながら、完成した原稿を形あるものにしたいと願うのは人情である。そこで私は旧知の編集者に原稿を読んでもらうことにした。

1カ月ほどで返事が来た。曰く、「今は紙の本を出すのは難しいですから」とやんわり断られた。

そうして私は中小の出版社をターゲットに電話で売り込みをかけていった。その数およそ**30**。うち半分は、「持ちこみ企画はいっさいお断わりしています」と事務的かつ冷淡に電話を切られた。

なんとか電話の第一関門を突破しても、色よい返事をもらうことは叶わなかった。けれども私はめげずに、負け戦を続けていった。

よく仕事で訪れた旅行会社に、優秀な営業成績を誇る社員がいた。その社員は飛びこみでの会社回りを日常の業務としていた。飛びこんだ会社でセールスするのは社員旅行の企画であった。

飛びこみで訪れ、話を聞いてくれるのは、**20～30社に1社**で、ほとんどは門前払いなのだという。さらに、話を聞いてくれた中で成約にいたるのがこれまた**20～30社に1つ**なのだそう。

「断られるのが前提なので、時間を作って話を聞いていただけるだけでもありがたい、という気持ちでやっています」

柔和な笑顔で彼はそう話してくれた。

その話を思い起こしながら、私もまた敗れざる者の心意気で挑戦を繰り返した。

そうして出会ったのが、三五館シンシャであった。タイミングが絶妙だった。私が電話をしたタイミングで、三五館シンシャでは『交通誘導員ヨレヨ日記』という本がヒットしていた。同社はそのヒット本の第2弾を考えていたところだという。

作品の第1ラウンドは原稿執筆、第2ラウンドは売りこみであった。そして第3ラウンドは、シリーズの趣旨に沿うように原稿を大幅に書き直すことであった。

三五館シンシャのリクエストに応えながらの改稿が続いた。そして完成したのが、この作品である。