

## 被災地の温泉宿にて

2024年7月、山形に多くの恵みをもたらす最上川が氾濫する甚大な被害がありました。同じ山形県とはいえ地域が異なると、時間の経過と共に記憶が薄れていきます。そんな中、大きな被害に遇われた温泉街の再生への道のりを追ったテレビ番組を目にしました。

ちょうど関東から友人が来県していたこともあり、「楽しい旅行が支援にもなるならば」と番組で特集していた温泉宿に宿泊することにしました。そこはとても歴史ある温泉街ですが、山形県の他の地域と比べてもとても小さな温泉街でした。インバウンドの恩恵には程遠く、むしろ海外から働きに来ている方々が多くいらっしゃいました。

チェックインで目にしたホテルは、本当に被害に遇ったのか、と思いたくなるほどきれいで清潔感がありました。お話しを伺ったところ、従業員はもちろん、地域住民やボランティアの方々の炎天下の中の泥かきや地道な努力で、被害を受けてから約半年後には営業を再開されたそうです。

また、温泉街にある町湯の足湯エリアには、地元のロータリークラブが寄贈したベンチが設置しており、地元住民の方々がそこに座りおしゃべりに興じていました。

南国ベトナムから来日し、日本語を勉強しながら働いている外国人スタッフに促され、楽しみにしていた夕食会場に向かいました。地元食材をふんだんに使用した夕食には食前酒が用意してありました。お酒の飲めない私は一瞬グラスを手にしたものの、形だけ口元にもっていき飲まずにすぐにテーブルに置きました。その時、その光景を目にしたであろうベトナム人のスタッフの方がすぐに私の横に来て、「ノンアルコールに変えましょうか」とお声がけしてくれたのです。会場には50人以上の宿泊客がいたにもかかわらず、ほんの一瞬のできごとを見逃さずに他のメニューの提案をしてくださったことに感激しました。

たった一口の量しかない食前酒でしたが、美味しい食事を楽しんでほしいという心づかいがなければ見逃していたのではないかと感激しました。

その後も地元食材を持ってきてくれるたびに、食材の説明や被害当時の復旧作業について日本語で丁寧にお話してくださいました。お皿に残っている食材を見て、「苦手な食材でしたか」、お茶碗のごはんが少なくなったら、「おかわりをおもちしましょうか」など、細やかな気遣いをいただきました。

そんな素晴らしい接客に心地よさを感じていたところ、その外国人スタッフの動きをよく見てみると、日本人スタッフの教育係と思われる方と常にコミュニケーションをとりながら接客していました。

「日本語でのお仕事、大変ですね」とお尋ねしたところ、「毎日たくさん話して、メモをとって忘れないようにしている」とおっしゃって、日本語で書かれたメモを恥ずかしそうに見せてくれました。

その時私は、外国人スタッフの「お客様を精一杯もてなしたい」という気持ちと、それに応えるべく、熟練した日本人スタッフの厳しくもやさしく見守り指導する姿勢が、私たちの旅を更に楽しいものにしていていたんだなあと痛感しま

した。

人をもてなすのに〇〇でなければいけないなどということはありません。その人が何を望んでいるのか、何を喜びとしているのか、その思いをくみ取り自分ができる範囲でよいので、真心を込めて相手に接することが重要なのではないかと思います。

自らの職業を通して学んだことを日々の生活にも反映し、奉仕することは決して難しいことではなく、相手を思いやり行動することが、「奉仕に学び、職業で奉仕する」ことの第一歩に繋がるのではないかと今回の件で感じました。