

## 七転八倒！わたしのオーストラリア生活 11 年奮闘記/ホテルマン編

僕はオーストラリアで七転八倒した経験より、自分の信念以外に『絶対』と言  
い切れるものは無い。

だから自分から『駄目』だとブレーキを踏んではいけない。  
強い意志と努力を続ければ、思わぬ時に予想外の方向で道は開ける。  
だから腐ってはいけないと自分に言い聞かせている。

潰されても這い上がる『しぶとい』僕の原点はオーストラリアのホテルで汗を  
掻いて頑張った経験の中にある。



僕は西オーストラリア州パースの5つ星  
ホテルで、コンシェルジュの一員として車  
や荷物の取り扱い、ホテル内外の紹介、ツ  
アーやレストランの手配、更には旅行に係  
るトラブル解決まで、幅広く取り組んでき  
た。

世界的に有名なチェーンホテルだけに、国際色豊かな職場だった。

話は逸れるが、エスコート中のエレベーターでの会話では国民性が現れ、中国  
人ビジネスマンには『給料はいくら？』と聞かれ、ドイツ人老夫婦には『銀行  
に勤めた方がいいよ』とアドバイスされた。

職業、年齢、人種など様々な人々と出会えるホテルは、理想的なグローバル人  
材育成の場と言えるだろう。

ホテルの華やかな表舞台とは裏腹に、労働者の視点でいえば、残念ながらホテ  
ル勤務は条件の余り良くない仕事であり、その為ハウス・キーピング（清掃担  
当）やスチュワード（洗い場担当）等の裏方においては、英語が不得手な移民  
が中心であった。

かつてのベトナムや旧ユーゴスラビア等の内戦や、ミャンマー、スリランカ、ソマリア等の軍事政権下の国々から、安全な暮らしを求めて言葉や文化背景の異なるオーストラリアで必死に暮らしている様相を肌で感じた。

僕は日本と言う安全で経済的に豊かな国で生まれ育った事を本当に有り難いと思った。

彼らと同じ従業員として底辺から一段上を目指し、上からではなく同じ目線で一緒に汗を掻いた経験は本当に貴重で、『弱者の視点なくして社会を良くする事はできない』との思いに繋がっている。

だからこそ、国際協力分野を目指す学生には、途上国出身の留学生が働くバイト先で同じ労働者として一緒に汗を掻くことを勧めている。

僕には2つ嬉しい思い出がある。

一つは月例最優秀従業員に選出された事

(<http://www.geocities.jp/takatsukayuichi/janewsinterview.jpg>)。

当時、日本人客対応ゲストリレーションとしての日本人ホテルマンは珍しくなかったが、日本人である必要のない部署で日本人が働く事は稀だった。

だからこそ僕の言動が「日本人の言動」として判断される事を自覚していた。

ホテルマンとして、また勝手に日本人を代表して、当然の気遣いと積極的な行動を積み重ねたことが功を奏したのだが、日本人らしい気遣い（いわゆる『おもてなし』のころ）こそ、海外では『さすが日本人』と賞賛される最高級のヒューマン・スキルだと思う。

もう一つは、『ベル・キャプテン』と言うコンシェルジュの現場責任者を任された事 (<http://www.geocities.jp/takatsukayuichi/janewslast.jpg> へリンク貼る予定)。

ドアマン、ポーター（ベルマン）、駐車場係員を指揮し、コンシェルジュ・デスクでお客様の各種要望を取り仕切る、黒服に身を包んだ花形ポジション（だと僕は思っている）。

一時的とはいえ、数名の部下を持ったわけだが、日本と異なり、必ずしも期待通りに事を運んでくれないのがオーストラリア。

自己主張が強く、勝手な行動を取りがちな彼らに振り回される事も多々あった。

しかし回数を重ね、僕なりの職場リーダー像が見えてきた。  
例えば『俺は上司だ』といった態度ではいけないということ。

『あれをしろ』といった上からの態度ではなく、『もし手が空いていたら、この荷物をお客様のお部屋まで届けて欲しいけれど、お願いしてもいいかな？』などと同じ目線で問いかけると『任してよ』と快く引き受けてくれる。

もちろん『助かるよ、ありがとう』の一言は忘れない。

オーストラリアでは肩書を問わず名前で呼び合う習慣があり、親近感こそキーワードだ。

リーダーとはチームの中心人物であって、軍の隊長ではない。命令ではなく『お願い』『ありがとう』を心掛けた。

心がけの成果か、単に不慣れな僕を見かねてか、徐々に彼らの自主性は高まった。僕がコンシェルジュ・デスクの仕事に専念できるよう支えてくれていたのだ。

一度仲間になれば、惜しみない頼もしさを発揮する、これこそオーストラリアの Mateship マイトシップ。

やはり一緒に汗を掻く事で解りあえる事は多い。

これら表彰や抜擢の背景には、人種や文化背景に囚われず人を評価するオーストラリアの『フェア・ゴーfair go』つまり『公平の精神』がある。

オーストラリアに限らず、外国人だから活躍できないとは必ずしも言えない。  
グローバルな職場ならば尚更だ。

自分の行動を信じて頑張れば、思いも因らない形で素晴らしい結果が待っている事を、僕は身を持って経験した。

今回は綴らなかったが、悔しい経験は数えきれない。

潰されても這い上がり、前に向かって挑戦できるのは、オーストラリアとりわけホテルで頑張った経験が大きいと思う。

これからグローバルな活躍を目指す方々には、是非とも自分を信じて小さくとも最初の一步を踏み出して欲しい。