

ドナウ の 四季

2019年 夏季号 第43号

政権政党によるメディアの囲い込み	盛田 常夫	1
消費増税を選挙の道具にする愚		4
テケルーを習いに	松山 純	9
日本の陰の英雄：サービス業の従業員	Német Vivien	12
日本の部活	Kövesdi Barbara	14
悲劇の枢機卿ーミンツェンティ・ヨーゼフ	木村 香織	16
東欧世界の代表的思想家ールカーチ・ジョルジュ		18

日本の陰の英雄：サービス業の従業員

Németh Vivien

日本の最も重要な資源は、人的資源であると言われている。人手が非常に必要な日本のサービス業は、短所の要素はあるものの、世界的に有名である。しかし、サービス業で働いている人は、どのような大変さに直面しなくてはいけないのか？個人の経験について少し述べたいと思っている。



わたしは、新潟市の事業創造大学院大学に留学していて、文部科学省の研究生奨学金を頂いている。お陰さまで、ビジネス・マネジメントの資格、MBA を取得できるようになったし、日常生活を特に問題なく送れる。それでも、大学院に通いながらアルバイトに挑戦することに

した。バイトは、面倒な勉強を少し忘れたと感じるときに、一時的に異なる環境に逃げられるし、経験、または知識も得られるので、貯金できるお金を稼ぐためだけではなく、役に立つことだと思ったからだ。

このように目的を決定して、仕事を探し始めた。

まずは、自分も経験がある分野で色々検索を試してみた。残念ながら、翻訳と通訳の機会はなさそうであった。次に外語教育について探してみたが、ハンガリー語教室は新潟にないし、英語は資格を持っている者か英語を母語とする者しか教えられないということであった。従って、その3つ以外のアルバイトにチャレンジしようと思った。

日本のサービス業は人手不足の問題が存在しているので、もちろんサービスに関する求人は常に多いが、私は経験が全然なく、心配した点が多かった。お店・コンビニ・レストランで、日本の従業員は、お客様を神様として扱うというイメージがある。店員さんが顧客に対して元気に挨拶し、言葉遣い・敬語に十分に気をつけ、心を込めて顧客の相手をするということは、自

分も顧客側から何回も経験した。間違いをしてもその後できちんとした行動をとり、失礼な顧客であっても丁寧な対応をする。私は、自分にもそのようなお仕事ができるのだろうかと迷っていた。

色々なお店に応募したが、9回も断られた。10回目はもう諦めるところだったが、結局、雑貨店の店員さんとして採用された。偶然だったが、そのあとすぐ、家の近くにある、よく行っているラーメン屋さんからも「もし宜しければ、一緒に働きましょう」という電話が来た。それで、仕方がなく、2つのアルバイトを同時にすることになった。留学生の場合、一週間の勤務時間は28時間に限られているが、わたしは2つのお店をまとめても最大20時間ぐらいまでしか働けなかったため問題はなかった。

始めは、大変なところが無論あったが、先輩の方々に、教えたり、手伝ったり、支援したりして頂いて、どちらのお店の仕事にも段々慣れてきた。仕事の難しさを感じて、サービス業で働いている人々を今までよりも尊敬するようになった。楽しい時間も辛い時間も過ごしたし、好きなお客さんにも嫌いなお客さんにも会った。笑顔が一番素敵な店員ではなかったかもしれないが、できる限り頑張ったと思っている。

だが、半年が経って、体調が悪くなってきたので、しっかり休まないといけなくなり、体に辛い仕事であるラーメン屋さんの方をやめたほうが良いという助言を先生からもらった。ラーメン屋さんの店長には優しく理解して頂いた。皆ととても仲が良かったので、私は今でも毎週お店を訪問するし、店長が毎回カウンターから出てきて話をしてくれる。

逆に、雑貨店に体調不良の状況、そして一時的に働けない状況について報告したら、「お大事に」ではなく、「迷惑をかけたから、皆に謝ってください」と言われた。元々は治ったらそこのお店でバイトを続けたいと思っていたが、次回の出勤のとき、退職依頼書を出した。その時点では他のバイトを見つけていなかったが、「このようなことを言われるところに勤めたくない。後悔することはない。」と考えていた。

しかし、びっくりするほど早く、新しい仕事が決まった。サービス業の大手企業の人材マネジメントに貢献できる仕事である。大学院で得た知識を活用できるし、キャリア的に役に立つアルバイトである。その上、2つ共のお店の経験を生かすことができる。これからはサービス業員の環境を以前より改善するために一生懸命頑張りたいと思っている。

(ネーメト・ヴィヴィエン)