

# セカンドクラスの添乗員 ラストツアー

稲井未来 Miku Inai



アルファポリス文庫

本日は「セカンドクラスの添乗員」こと、  
未来のラストツアーにご参加いただきまして  
誠にありがとうございました。  
はじめてのお客様も、二度目のお客様も  
最後まで楽しく、この旅行におつき合い  
いただけましたら幸いです。

それでは、出発いたします。

# 旅程表

はじめに

6

一日目

空港

9

二日目

ホテル

33

三日目

セカンドクラスの添乗方法

59

四日目

繰り返される質問

85

五日目

体調不良

105

六日目

仕事仲間たち

125

七日目

コミッション

159

八日目

そう言われても……

177

九日目

感覚の相違

205

一〇日目

小さな楽しみ

233

一一日目

こうるさいセカンドクラスの添乗員

267

一二日目

今は懐かしいお客様

283

おわりに

311

## はじめに

「いいわね、添乗員ってただで旅行ができて」

「嫌だわ、添乗員って変なお客さんの文句を笑顔で聞くのでしょう」

添乗員と聞いて思い浮かぶイメージはこんな感じだろうか。

「仕事ですから」

と答えても、ただで旅行ができるのは事実。時々、変なお客様があらわれることもまた事実。でも、これが実は添乗の仕事では大きな魅力。私は、お客様の意外な要望・苦情・質問にどれだけ上等なジョークで対応できるかということを楽しんでいたから。

添乗員は別名ツアー・コンダクターで、ツアーの指揮者。自分の指揮一つで、ツアーをより楽しくしたり、盛り上げたりできる思い出づくりの立て役者。一方で、世界じゅうに友達ができるという特典つき。なかなかこんなすてきな仕事はない。

あることがきっかけでガイドが冗談めかして私に言った「セカンドクラスの添乗員」という名前を、実はとても気に入っている。「ファーストクラスだ」と肩肘張らない響き。トップワンではないけれど、個性豊かだめったにお目にかかれないオンリーワンの添乗員だと自負しているから。

元添乗員となった今だからこそ話せる、現役時代に書き溜めた「お客様、ガイド、ド

ライバー、アシスタント、現地手配会社のスタッフ、ツアーで使用する施設や観光スポットのスタッフ、添乗員派遣会社・旅行会社の社員……、旅行中にかかわった人たちの忘れられない・忘れたくない出来事」の数々。

懲りもせず、私の失態を世にさらけ出す「セカンドクラスの添乗員」のラストツアー。

一  
目  
目  
空  
港

出会いと別れの舞台にもなり、時としてロマンティックな空港。だが、添乗員にとつては緊張と退屈の舞台になる。移動の方法は正しいか、このターミナルでいいか、何か変更はないか、飛行機はちゃんと飛ぶか、次の飛行機に間に合うか、お客様がはぐれてしまわれないか、緊張することはたくさんある。

退屈なのは、五時間も六時間も次の飛行機を待たなければならぬ乗り継ぎのとき。空港職員の顔見知りも少しはいるが、彼らは仕事中で私などを構っている暇はない。暇をもてあました私は、彼らのお手伝いをしてあげたくなる。

そんな中、最近、空港内のすしバーで働く友達を作った。これを逃がす手はなく、この空港で乗り継ぎがあるときには必ず顔を出す。私がカウンターに座っていると、買い物も一段落して手持ちぶさたなお客様がやってこられるので、彼の商売にわずかながら貢献できる。貢献度が大きいと、私の前にそつとおすしが置かれる。

空港で怖いのは、突然のフライトキャンセル。国内外を問わず出発空港なら助けてくれるアシスタントもいるが、乗り継ぎ空港では私のグループだけに的を絞って助けてく

れる人はいない。事務的に働く職員が対応してくれるが、日本国内のような親切さや機敏さは期待できない。

「一体どうなるんだ」

と、お客様は私に不安と不満をぶつけられる。

最善策を模索しながら一番頭を痛めているのは添乗員だから、もうしばらく静かに見守ってね。それまでセカンドクラスの添乗員の奇抜な行動を見てきたお客様は、不安いっぱいかもしれないけれども。

乗り継ぎ便のチェックインを済ませ、座席もお客様の希望どおりに調整し、あとは日本へ帰るだけ。この空港では搭乗時刻直前まで搭乗口の案内が出ないので、まだ表示が出ていないはずだと思ってボードを確認もせずにお客様に説明する。

「私たちが乗る飛行機は〇〇便です。まだ搭乗口は表示されていませんが」と言ったとき、お客様のざわめきが始まる。

「キャンセルって書いてありますけれども、いいんですか」

ボードに目を移すと、非情にもキャンセルの文字がひときわ鮮やかな冷たい色で輝いている。チェックインも済ませて搭乗券も持っているというのに。

インフォメーションデスクへ走ると、

「一度入国して預けた荷物を受け取り、別便に乗るように」

と、言われる。

周りには日本人グループが多いので、ねらう便はすぐ満席になりそうだ。どんなに急いでも全員の荷物が出そろうまで次には進めないが、ここでおくれをとると先に進んだグループに座席を全部押さえられてしまう。助け合いの精神はどこへやら。こんなときは、他のグループよりも自分のグループ。

とにかく荷物を受け取らなくてはいけない。一向に出てこない荷物をターンテーブルの前で待っていると、お客様の、

「家に電話しなくちゃ」

という言葉が聞こえた。電話……、そうだ。私は急いでチェックインカウンターに電話をする。入国前だから正確には国際電話になるのかな、そんなどうでもいいことが頭をかすめる。

次の日本行きの便の空席を確認すると、きわどい数の四〇席だった。

「必ず乗るから、三一席、押さえて」

と言ってみたが、きっぱり断られた。

そこで、得意の「うそも方便」。

「私は日本の最大手旅行会社から視察で来ているの。今後どの航空会社を利用するかはすべて私の権限。責任者にかわって」

私には風格がないので、顔の見えない電話だからこそ言えたくぞ。

新しい電話の相手は、

「三一席？ オーケー」

と、交渉しがいのない返事をする。私のうそが巧を奏したとは思えない。単に座席確保のお願いをする機会を勝ち得ただけで、電話の相手があれこれ考えない人か、ほかに急ぎの用事でもあって早く電話を切りたかっただけだろう。

とにかく、不安ながらも一応は全員の座席を確保した。待ちくたびれた末にやっと出てきた荷物をとって入国し、チェックインカウンターへと私は走る。私のお客様も走る。他のグループのお客様も走る。席は確保したつもりだが、油断大敵。いつの間に調べたのか、私を追い抜きざまに男性添乗員が言う。

「次の便の空席はわずからしい」

そして、何とか無事に次の便のチェックインを終え、私はお客様に小声で事情を説明して他の日本人の目を避けながらこそそこそと搭乗口へ進む。

「フェアじゃない」

と訴えるお客様は、いらっしやらなかった。この便に乗ることができなかった他の方たちはもう一つ次の便に乗られたはずだけれども、ごめんね。

乗り継ぎ空港でいったん入国して、手配会社の人と会うことになっていた。前日の夜、電話で話をし、

「私は黒づくめです。黒いジャケットに黒いパンツ姿です」

と、伝えておいた。

お客様に乗り継ぎ案内をした後、解散し、私は一人で入国。待ち合わせの場所にはそれらしき人がいるが、私を見ても声をかけてこない。あの人じゃないのかなと思いがち、しばらく様子を見る。かなりの時が過ぎ、その男性が私に声をかけてくる。

「ミクさんですか」

「はい」

「黒づくめとおっしゃったじゃないですか」

季節は冬。空港内はしっかりと暖房がきいて暑かったので、私は上着を脱いで白いシャツ姿になっていた。

ある空港の免税店で働いている男性だが、初めてこの空港を使ったとき、私が添乗員であることに気づかず、

「きょうはレートが違うから、値段もここにある表示とは違う」

「お釣りは出せない決まりだから」

「外国人に適応される価格は、ここに書いてあるものとは別だ」

と、説明してきた。

そして彼は、店内で間違いなく一番趣味の悪い服を私に薦める。だまそうとする態度より、その服を薦めることに腹が立つ。そこで私は、わざとその店の前にお客様を集め

て注意を促す。

「彼の言うことはうそです、だまされなくてください」

ガラス越しにそれを見ていた彼は、「しまった」という表情をした。その後、この空港を利用するたび彼は目ざとく私を見つけ、私のお客様を目当てにいかにも私の友達であるかのようなポーズをとり、コーヒーをごちそうしてくれ、会うたびに店のTシャツをくれるようになった。

彼はだんだん調子にのり、次には、

「日本へ行きたいから保証人になってくれ」

と言うようになり、ついに決まり文句の

「結婚しよう」

を、繰り返すようになった。私のお客様をだまそうとはしなくなったので助かるが。

お客様には、この店では私の名前を言って買い物をするように案内する。日本の空港にこんな店員がいることは考えられず、やっぱり世界は広い。

世界は広いが、時として狭い。世界は狭いと思うのは、海外の空港で以前のお客様にばったり会ったとき。多くても年に数回であろう海外旅行という限られたチャンスに、人ごみの中から私を見つけ出してくれるのはうれしい。何年ぶりに高校時代のクラスメイトに空港で偶然再会したお客様もいらつしやる。そういう話を聞くと、世界は狭い、悪いことはできない、仕事の抜きはできないと思う。

乗り継ぎ空港から二つのグループに分かれて日本へ帰る。添乗員は一人なので片方にしかつけないが、公平さを期すため添乗員は成田空港発・関西空港着のような動きをする。今回、私は関西空港から関西方面の方たちと出発し、成田空港へ関東方面の方たちと帰る。添乗員が乗る便の出発が後の方が望ましいが、必ずしもそうはいかない。

このグループには何かと勘違いをしていらっしゃる方々がいて、私は気の重い数日を送っていた。ツアー初日の関西空港の受け付けで、

「おはようございます」

と言ったとき、

「おい、姉ちゃん。お客のために一生懸命働けよ」

と、返された。今なら、

「はい。お客様も一生懸命私の言うことを聞いて楽しんでくださいね」

くらいの冗談は言えるが、経験の浅かった私はお客様を横目でにらんでしまった。帰国便では、この方々と別になる。帰国日を迎えた私は、内心ほっとしていた。

「逃げやがって」

というお客様の最後の言葉を聞き流して笑顔でお別れし、自分が乗る便の搭乗口へ進む。先に搭乗口まで行って私を待っていた成田空港組のお客様は、

「ねえ、大丈夫だった？ 殴られたりとかしなかった？ 大変だったね」

と、解放された人質のように私を迎えてくださる。

搭乗が始まり、乗客が機内へ移動し始めたとき、私を呼び出すアナウンスが流れる。私は聞こえないふりをしてわざと声高にお客様との話を続けてみたが、親切なお客様が、

「ミクちゃん、呼び出されているわよ」

と、教えてくださる。

仕方なくカウンターへ行くと、私に電話が入っていた。別便のお客様が、希望の席に変えろと日本人職員をつかまえて騒ぎを起こしているという。

「満席のため、禁煙席希望の方も喫煙席になっております。もう一つのグループの添乗員と相談して、喫煙の方は左側、たばこを吸わない方は中央と右側にまわって座っていただきますので、ご了承ください」

と案内してあったが、やはり納得していただけなかったようだ。

対応しているのは日本人男性職員で、普段なら添乗員なしでも何とかしてくれるのに、「どうも僕の手には負えないから、ちょっとこっちへ来てくれ」と、言う。

一〇日間つき合ってきたお客様だから、状況は想像できる。ツアー初日に到着した空港で出迎えてくれたアシスタントに、

「この人たちは教育し直さないといけない。時間があれば僕が教育するのに」  
と言われたくらいだから、かなりのものだ。

でも、彼も私もお客様に辟易しているのではなく、「日本人って」と、ひとくくりに

評価されてしまう心配が一番大きい。彼は、「暴れているのはおまえと同じ日本人。礼儀知らずだ」、そんな視線を同僚から受けているかもしれない。既に私が乗る便の搭乗が始まっていたので、そこへ行くことは許してもらった。

「添乗員さんならわかってくださると思いますが、悪いのは私じゃないんですよ。助けてくださいよ、本当に」

「ごめんなさい。もし帰国後にクレームが出てご迷惑をおかけしないよう、会社には事情を説明しておきますので、よろしく願います」

日本人はどんどん海外に出ているけれども、世界に散らばってしまえば大した数ではない。いいことをしても悪いことをしても、「日本人って」と見られてしまう。だから、一人一人が日本代表と思って好印象を与えてね。

でも、あの方たちは今どうしているだろう。痛い目に遭ったはずなのに、今度もしまた別の場所であつたら同志のように話せる気がして、もう一度会いたいと考えてしまうのはなぜだろう。

イギリスのヒースロー空港。私は案内板を見て、シャトルバスに乗り、別のターミナルへと移動する。この空港を利用するのは初めてではないが、添乗員としては初めての利用なので緊張する。利用するといっても、今回は単なるトランジットだが。多くの添乗員が、行く先々の町の地図だけではなく、利用する空港の見取り図も用意しているこ

とをお客様はご存知だろうか。

きちんと表示を確認していても、もし間違っていたり、途中で迷ったりしたらみっともないという不安が、お客様と一緒にときにはある。それも、日本を出発して最初におり立つ場所、添乗員の存在をアピールできる最初の場所。ここで添乗員が行き先を見失うと、初日から信頼が丸つぶれ。

ターミナル間をつなぐシャトルバスが動き出す。動き出したが、延々とバスは走り続ける。信号がある。ガソリンスタンドがある。町並みが見える。背広姿の男性が歩いている。

ここは本当に空港の中なのか。もしかすると既に町の中へ入ってしまったのではないだろうか。変なバスに乗ってしまったのだろうか。

私は、意識的にツアーのお客様から離れた位置に立っていた。私のすぐ横には、個人旅行の日本人男性二人が立っていて、

「どこまで行くんだよ、このバス」

「町の中、走っているんじゃないか」

「大丈夫かな」

という会話が聞こえてくる。

私の胸には、添乗員であることが一目瞭然のバッジがついている。私も同じ不安を抱えているというのに、もし彼らにこのバスの行き先について質問されたらどうしよう。

私はそつと彼らに背を向ける。でも、彼らの会話には聞き耳を立てている。バスは五分ほど走っただけかもしれないが、私には一五分ほどに感じられた。いかにも空港らしい風景に戻り、バスは当たり前のように目的のターミナルへと到着する。

私は表情一つ変えることなく、先頭を切ってターミナル内へ入り、私はここにいますよという合図のために軽く手を挙げてお客様を迎える。お客様は「頼るためにいる添乗員」がバスの中で冷や冷やしていたことなど、知る由もない。

その次からヒースロー空港をトランジットで利用するときには、

「ターミナル間移動はちよつとわくわくしますよ。まるでイギリスの町の中を走っているのではないかと思える風景が見えてきますし、移動時間もかなり長いです。でも、大丈夫。乗り間違いはありませんから」

と、慣れているふりをする。

「乗り間違えたんじゃないの」と、お客様から言われたこともあるんですよ」

とつけ加えたときに笑っていただけと、ちよつとうれしくもなる。

お米の食事であれば力が出ないとか、しょうゆ味が一番とか、やっぱり日本食よね、というタイプからはほど遠い私だが、添乗中、年に二〜三度、どうしようもなくおにぎりが恋しくなる。

親しい日本人の友達が自宅でご飯を炊いている国でその症状に陥ったら、迷わずその

友達におにぎりの差し入れをお願いする。大抵、日本の市販薬との物々交換となる。アレルギーや万一のことを考えてお客様にはお薬をお渡しできないが、相手が友達となれば状況は違う。私が薬を持つていくのは、自分の体調不良のためとおにぎりのためということになる。

ところが、今回、恋しくなったのはおにぎりではなくてタコ焼きだった。ソースと青ノリの幻の香りが、ツアー中、頭から離れない。お客様にも、

「タコ焼き、食べたくないですか」

と何度も話しかけ、お客様のだれもが私のことをタコ焼きにとりつかれた添乗員だと思っというしやった。

早朝、関西国際空港着。関西方面の方とはここで別れ、関東方面の方一〇名とリムジンバスで伊丹空港へ行き、夕刻やつと羽田空港へ到着するという、最終日にどつと疲れるコース。伊丹空港で、搭乗時刻まで一時解散。空港内をぶらぶらしていると、お客様が飛び切りの笑顔で駆け寄ってこられた。

「ミクちゃん、こっちにきてごらんよ」

お客様の後についていくと、一つのお店にお客様が全員集合していらつしやる。そして、テーブルにはタコ焼き。優しいお客様方が、「タコ焼き、タコ焼き」とうなされていた私のために考えてくださった演出。お皿には、タコ焼きが一〇個。

「一人一個ずつ、ミクちゃんにごちそうするんだから、だれのタコ焼きが一番おいしい

か教えてよ」

「どれも最高においしいです」

子供に尋ねる「お父さんとお母さんのどっちが好き？」のような答えられない質問をかわし、私は無心でタコ焼きを食べる。

「この旅行で一番思い出に残った食べ物は何ですか？」

と、お客様がおっしゃる。もしかすると冷凍タコ焼きだったかもしれないが、本当においしいと思った。タコ焼きは、私にとっても一番思い出に残る食べ物かもしれない。

「機内食はベジタリアンミールをお願いします」

出発前の対客電話で、お客様がこう希望なさる。確認すると、ツアー中の食事は肉でも魚でも構わないとおっしゃるので変だなとは思ったが、きつと団体行動でわがままだと言えないとわきまえていらっしゃるのだと解釈する。

そして、旅行当日。機内で最初の食事が終わると、お客様が陰い顔つきで私の席へ向かって来られる。悲しいかな、お客様が今から私におっしゃるであろう苦情が、私には想像できる。

「野菜ばかりだった」

と、おっしゃる気がする。

「野菜はたっぷりです、とても食べられたものじゃなかったわ。他の人はメニューを選べる

のに。次からは、普通の食事にしてちょうだい」

多分、機内には予備の食事も搭載されているから変更をお願いするのは簡単なことだが、なぜベジタリアンミールに野菜以外のおかずを期待なさるのだろうか。ベジタブルは野菜という意味だと知らずにリクエストなさったとは思えないが。

帰国日。航空会社には普通の食事への変更を依頼していたが、当初のリクエストが消えていないかもしれないので念のために機内で改めて普通の食事をお願いする。それでも不安の中、当初のリクエストどおりベジタリアンミールが運ばれる。何度言ってもリクエストが通らないときもあるのに、世の中、こんなもの。お客様が、私のところへいらっしゃる。

「ちゃんと変更したって言ったのは、どこのどなたでしたかしらね」

希望していない食事が運ばれてしまったことは申しわけないが、私はこの「どこのどなた」という嫌味な言葉が大嫌い。「ここにいるあなた」と断言される方がいい。

それに、食事が運ばれてきたときに、

「間違っている」

と乗務員なり私なりに言ってくだされれば解決できたのに、もう食事は終わっている。今となつては謝ることしかできず、お互いに気分はよくない。

旅行はやり直せない商品、返品・交換ができない商品だから、言いにくいかもしれないけれども、何かあったら、そのとき、その場で言ってください。

最終目的地まで一つの便名だけれども、実際には乗り継ぎ空港で機材変更がある経由便だった。次も同じ飛行機だと思って荷物を置いたままおりてはいけないので、すべての荷物を持っておりるよう事前に案内し、降機時にも再度案内する。その旨の日本語アナウンスもあるが、もし荷物を置いたままおりる人が出たら添乗員の案内不足となる。乗り継ぎ空港でしばらくの休憩後、次の飛行機に乗る。

ご主人「さっきの飛行機の座席ポケットに荷物を置いたままなんだよな」

奥様「何を置いてきたの。全部持っておりたじゃない」

ご主人「ワインとデザートに残り。そう、機内誌もだ」

ミク「大丈夫ですよ。次の飛行機でも軽食は出ますし、ワインもありますから。ただ、ここから先は日本語の機内誌はありません。ごめんなさいね」

思わず謝ってしまうのは、いつしか身についた添乗員の習性だろうか。

そばにいる人に流されていくお客様がいらっしやった。

空港の都合で、その日はお客様ご自身に指定カウンターまでスーツケースを運んでもらい、搭乗券を提示して荷物を預けていただかなくてはならなかった。団体でまとめて荷物を預けられない状況を十分に説明し、全員に搭乗券をお渡しし、航空会社から指定された四つのカウンターで荷物を預けていただく。幾つもの団体が混ざってはいしたが、一人ずつ搭乗券を見せて荷物を預けるのだから本来なら問題は起きないはず。

荷物を預けた方から順に再集合してもらい、お客様が荷物と引き換えに受け取ったクレームタグを回収する。そのお客様は、

「その紙切れは何だ」

と、私に尋ねられる。

「クレームタグ、荷物の引き換え証です。お荷物はお預けにならなかったのでしょうか」

「預けたよ」

「そのとき、引き換えにこのクレームタグを受け取られませんでしたか」

「いや、前に並んでいた人がやってくれたから」

「どなたのお荷物と一緒にお預けになりましたか」

「前にいた人だけれども、だれなのかは知らない」

どんな人だったかも覚えていないとおっしゃる。四つのカウンターで荷物を預けているのは、行き先もばらばらな数グループ。他のグループの方かもしれない。でも、

「では、お客様の荷物がどこへ飛んでいくか、私は知りません」

とは、まさか言えない。

私は慌てて他のグループの添乗員を集め、出国手続きを待ってもらい、荷物を預かった心当たりのあるお客様を探す。

荷物は無事見つかり、飛行機は飛び立った。

お客様は最初のお食事に魚のメニューを選ばれた。肉のメニューについているヨーグ

ルトが、魚のメニューにはついていない。

「ヨーグルトがついてこなかったんだけど」

「お魚にはヨーグルトがついていないんですよ」

「いや、あっちの魚の人はヨーグルトを食べている」

「お友達からもらったんじゃないですか」

乗務員に尋ねても、ヨーグルトは既に出払っていた。

「だれかに頼んでもらってきてくれ」

恥ずかしいので、ヨーグルトをくださいと言って機内を回ることは、お断りする。

次の事件。空港でも説明したが、機内でもう一度、

「降機時に搭乗券が回収されますので、絶対になくさないでください。また、渡すときに手間取らないよう、降機時には搭乗券を手にとっていてください」

と、案内する。それでもお客様は、

「隣の席の人が搭乗券など回収されないと言っていたから、どこへ入れたか覚えていないし、見当たらない」

と、おっしゃる。

次は、入国審査。

「入国審査のとき、入国カードのカスタム部分が返却されますので必ず受け取ってください。この入国カードの下の部分です。後ほど、税関で必要になります」

私はしつこく、説明する。それでもお客様は入国審査でカスタム部分を返してもらわず、税関で引かかる。

「そんなもの、だれももらっていないかった」

成田への帰国便は満席で、お客様が希望していらっしゃる座席を確保できない。しかし、満席なのだから仕方がない。きつと、お客様も理解してくださるだろうと思っていた矢先、

「添乗員に力があつたら、ビジネスクラスへ変更できるはずだ」

そのお客様の声に共感された別のお客様が、

「そうだ、そうだ」

と、私に攻め寄る。そんなむちゃな。

「私は力のない添乗員ですのでそのようなことはできません」

少しむっとして答えると、

「そうだよなあ。ミクちゃんだものなあ。そりゃあ、無理だ。ははは」  
意外にすんなりと終結する。私は結局、期待されていなかったのね。

アムステルダム空港で四時間のトランジット。オブショナルツアーを作るには時間的にきついが、数名がぜひ市内を見たいとおっしゃるのでアムステルダムに住む知人に

連絡して彼の車でお客様を案内してもらう手はずを整えていた。

町から空港へ戻ったお客様それぞれが私にお土産を手渡してくださるが、全部食べ物だった。お客様は皆さん、私が一番喜ぶものをご存じだった。いいお客様。

同じく、アムステルダムスキポール空港。一人の女性が私に声をかけてくる。

「ミク、久しぶり。少し、時間あるかしら。コーヒーでも飲みましょう」

空港は乾燥しているのか私はのが乾いていたし、時間もあつたので、お誘いを喜んで受ける。

一〇分ほど、私たちは差し障りないありがたいな会話をかわして別れた。私はこの一〇分間、ずっと考えていた。この人は一体だれなのだろうか、と。でも、明るく私に話しかけてくる彼女にそれを尋ねることはできなかった。

モンゴルの空港へ着くと、怖い日本人が私の前にはだかる。怒っている理由はわからないが、

「添乗員か」

と聞かれて、

「そうです」

と答えた手前、無視できない。

まずお客様をバスへ案内し、もしも私がかなか戻らなかったら先に出発するようガイドに頼む。

そのとき派遣されていた旅行会社が何かミスをしてかして、私がだれかの航空券を預かってくることになっていたらしいが、私は何も聞いていない。この旅行会社にはミスが多い。

「どうなっているんだよ、一体。空港に電話があるから、今すぐ会社に連絡しろ」

「でも、もう会社は営業を終了しているわよ」

「担当者の携帯に電話しろ」

私はしぶしぶコレクトコールで担当者に電話をかけ、状況がさっぱりわからないので、すぐ怖い日本人に受話器を渡す。怖い日本人は電話口で怒っていたが、私の責任でないことはわかってくれたらしい。

電話を切って少し穏やかな表情になった彼に、私は言う。

「だからこの会社は嫌なのよ」

「社員じゃなくて、派遣添乗員だったんだね」

「そう」

「悪かったね。僕もこの会社は嫌いなんだよ。仕事、頑張つてね」

私たちは、握手をして別れる。無事バスへ戻った私は、お客様の大きな拍手に迎ええられる。災い転じて福となる。

少しでも早く現地へ到着して、ホテルの部屋でゆっくり休みたいと考えている。私は、出発前からとても疲れていた。飛行機が一〇分早く離陸しても、スピードアップして早く到着しても大したことはないが、早く飛ばないかなと思っていた。そこへアナウンス「ハバロフスク上空が混雑しているため、離陸許可が出るまでもうしばらくお待ちください」

そして、待つこと一時間五〇分。現地到着は深夜になりそう。

激安ツアーに限ってだが、二つのツアーと二人の添乗員が入り混じるパターンがある。例えば、関西空港発A・Bの二コースと成田空港発A・Bの二コースがあつて、どちらも乗り継ぎ空港は同じだとする。添乗員は関西空港からと成田空港からの一人ずつ。お互いに相手コースのお客様を預かって乗り継ぎ空港まで飛んで合流し、ここからA・B二コースに分かれる。時間的にも人数的にも問題なければいいが、私は二度嫌な思いをした。

まず、一度目。ここでは、人数的に問題があつた。私はAコース担当の添乗員。成田空港発Aコースが三四名、Bコースが三名、合計人数は七〇名。コースが違うので受け付けカウンターは別の場所、仕事は倍、体は一つ。ところが関西空港発Aコースが二名、Bコースが三名、合計人数は五名。関西空港にいるBコース担当の添乗員は五名のお世話をすればいいだけ。同じ日当で、この差に腹立たしさを感じる。

次に、二度目。今度は、時間的に無理があつた。私の乗った飛行機は乗り継ぎ空港へ遅着し、自分のAコースの乗り継ぎすら危ない。本来なら到着後にBコースの添乗員に会ってそれぞれのお客様を引き渡し、バスでターミナル移動して乗り継ぎ便の搭乗口へ行く。しかし、乗り継ぎ便に乗りおくれるかもしれないほど時間に全く余裕がなかったため、到着した私たちの飛行機のタラップまで専用バスに迎えに来てもらい、直接、乗り継ぎ便のタラップへ移動する手はずを整えた。

問題は、お預かりしたBグループのお客様のケア。仕方なくBコースに参加している一人の旅慣れたお客様に事情を説明し、ご自分たちだけでBコースの添乗員に合流してください、と頼む。機体停止後、急ぎの私たちを先に降機させるアナウンスが流れ、Bコースのお客様を機内に残して私はAコースのお客様とバスで直接次の飛行機へ向かう。お客様はこのめずらしい特別待遇を喜ばれるが、私は気が重い。次の飛行機には、Bコースの添乗員が連れてきてくれた関西空港からのAコースのお客様が既に乗り込んでいらつしやう。本当に自分たちの添乗員が機内にあらわれるのか、不安そうな表情で帰国後、私は相手の添乗員に攻撃された。その矛先は私ではないはず。安くあげるために削ってはいけなくところまで削る旅行会社のやり方がいけないのではないだろうか。

私はある妻帯添乗員が嫌いで、彼も私が嫌い。特別な理由はなく、お互いに虫が好かないだけ。チューリッヒ空港の乗り継ぎで偶然彼を見かけると、女性客といちゃついて

いる。私がわざとその前をずかずか歩くと、不穏な空気を察した彼が顔をあげる。お互い、「ふんっ」

と、鼻であいさつをする。

しばらくして、売店の大判チョコレートを手に彼が寄ってくる。

「よかったら、これ」

「ありがとう」

彼の奥さんは、私もよく知る添乗員。説明なしでも、口止め料である察しはつく。

## 二日目 ホテル

ホテルの部屋のミニバー（冷蔵庫）から、一番安い飲み物を選んで飲む。チェックアウトのとき、

「〇〇、一本」

「だれが飲んだの」

「私」

「知らなかったの。添乗員とドライバーは、一日一本まで無料なのよ」

「どうしてもっと早く教えてくれないの。ここではいつも二〜三泊するし、多分もう五回は来ているのよ。いつものどの渴きを我慢していたのに」

「どうして知らなかったの」

「どうしてって、だれも私に教えてくれなかったのよ」

「仕方ないわね。今回は二泊だから、部屋に戻ってもう一本何か飲んできてもいいわよ」

「さあ、ありがとう。このホテル、私、大好き」

「じゃ、もう一つ教えてあげるわね。添乗員とドライバーは、有料テレビも無料よ。今度来たときは、ドライバーと一緒にゆっくり楽しんでね」

シャワーはゆっくりと浴びたいのに、なぜかシャワーを浴びる一〇分間に集中して電話が鳴る。それも、シャンプーを泡立てたころをねらったタイミング。初めはシャンプーぶくぶく頭のまま、慌てて滑って転んで向こうずねを打つてすぐに立ち上がり、じゅうたんを濡らしてはだして走り、急いで受話器をとっていった。ここまでして電話を受けなくても、緊急事態かといえはそうでもなく雑談レベルが多い。

運が悪ければ、そのあわれな格好で電話越しにお客様と話しているときにドアをノックする音。まさか、その姿で出るわけにはいかない。電話対応をしながら一方で居留守を使うため、ひそひそ声になる。受話器をそっと置いた後も、ドアの外に人のけはいがなくなるまで裸のまま息をひそめる。

本当に用事があれば電話はまたかかってくることを学習してから、私はシャワー中の電話には出なくなった。が、二度続けて電話に出ないと、お客様は三分後にドアをノックなさる。ノックの音は聞こえているが、返事をしてしまうと濡れた体に服を着て文字どおりの「水もしたたるいい女」で姿をあらわさなくてはいけない。だから、

「一〇分後に電話をくれれば必ず出るから許してね」

と心の中で謝りながら、わざとシャワーカーテンに勢いよくお湯を当ててシャワーの音を部屋の外まで響かせる。

その音は、ドアに耳をくっつけて中の様子を伺っているお客様にも聞こえるはず。それでもお客様は部屋のドアをノックし続ける。

「添乗員さん、添乗員さん」

ドンドンドン、ドンドンドン。

「添乗員さん、添乗員さん」

ドンドンドン、ドンドンドン。

ドアを一〇秒たたいて返事がなければ、三〇秒たたいても多分返事はない。

部屋のミニバーに大変こたわる二人組のお客様がいらつしやうた。出発前の対客電話でも、ホテルの部屋にミニバーはあるか、何が入っているか、幾らか、どうやって支払うのかと尋ねられた。会社も私も、その最新情報までは把握していない。国際電話でホテルに聞けば調べられるが、そこまでする必要はあるだろうか。

出発空港でも、機内でも、お二人は同じ質問を繰り返された。こう何度も言われるのなら私が自腹でホテルに電話をして聞いてみていいかなとも考えたが、いかにももつたない。

ホテルにチェックインし、ホテル設備の案内、これからの予定などを説明し、

「何かご質問はありませんか」

と尋ねると、ここでもお二人からミニバーについての質問。

「部屋へ入ってミニバーを開けばわかりますよ」

と言いたくなるが、こうなれば意地もあり、レセプションに尋ねてお客様に案内する。

ところが、結局このお二人は最後までただの一度もミニバーを使われなかった。チェックアウトのときに追加の支払いがないのだが、これだけミニバーにこだわるのだから本当は何か飲んだのではないかと疑いたくなってしまう。今も、なぜミニバーに執着していらつしやうたのかはわからないままだ。

何でもないようなミニバーだが、結構、問題を起こしてくれる。外で買ってきた飲み物を冷やすためだけに使わせないと、何も入れられないほどびつり飲み物が詰まっているミニバー。逆に、自分で飲み物を買ってきて入れるためだけにある正確にはミニバーと呼べない空っぽのミニバー。鍵がかけられているミニバー。

ミニバーに忘れ物をする人も多い。ジュース一本、おつまみ程度の忘れ物なら苦笑いだけであきらめていただが、金庫がわりに使う方もいらつしやうて、観光中に突然、「冷蔵庫にセーフティボックスの鍵を入れたままだけれども、大丈夫かしら」

とおつしやうたり、パスポートや現金をじっくり冷やし、すっかり忘れて出発したりする方もいらつしやう。

「ミクちゃん、部屋へ戻ろうとするたびに方向がよくわからなくなるのよ。このホテル、何だか造りがややこしいわね」

「いいえ、違うんです。気づいていらつしやいますか、エレベーターのドアが両方開くのです。だから、どちらから乗ったか、どちらへおりのかを考えていないと反対側へ

出てしまうことになります」

「あら、そうだったかしら。ちょっと試してみるわ」  
数分後。

「ミクちゃん。ここのエレベーター、本当に両方が開くのね。きのう一日、全く気がつかなかったわ」

ホテルの朝食は、パンとコーヒーだけのコンチネンタルスタイルだった。

「こんなメニューだと知っていて、どうしてこのホテルを使うんだ」

「追加料金を払っていただければ、おかずのつくアメリカンスタイルに変更できます」という説明も、

「朝食がこれだけだったら、観光するときに力が出ないですよね」という同情も、

「日本へ帰ったら、会社に文句を言っていただけませんか」

という責任転嫁も、お客様には通じない。

コンチネンタルスタイルの朝食を選んだ会社、それを承知で申し込まれたお客様だが、「申しわけございません。今度からはできるだけアメリカンスタイルの朝食を用意するように会社には報告させていただきますので」

と謝ると、添乗員が会社に責任転嫁したような捨てぜりふを聞かされる。添乗員しか

文句を言う相手がいらないから仕方がない。

ここで、

「私は、派遣社員なの」

「アメリカンスタイルにすると旅行代金も高くなるの」

と叫んだところで意味はないから、謝るしかない。

「朝食はおかずのつくアメリカンスタイル」とパンフレットに大きく書くのなら、「朝食はパンとお飲み物程度のコンチネンタルスタイル」ということも小さな文字ではなく堂々と大きく書いてほしい。パンとコーヒーだけの食事を見て初めて事実を知ると、ホテルの印象もツアーの印象も悪くなる。

旅行案内の「〇〇ホテルまたは同等クラス」という表記、市中心からの距離が同等かどうかは別。

フリータイムがある行程のときにホテルが不便な場所だと、お客様がフリータイム後にホテルまで自力で戻るのは大変。電車を乗り継ぎ、バスに乗ってという公の交通機関はお客様にとってあまり実用的ではなく、結局はタクシーを使い、日本円にして片道二〇〇〇〜三〇〇〇円かかる時がある。せっかく安いツアーを選んでいるのに。その怒りは、

「タクシーで三〇〇〇円ほどかかります」

と案内した添乗員へ向けられる。

満室で、ガイド二人と添乗員の部屋がない。それならそれで構わない、何とかするわと思ったとき、よく知っているホテルの偉い人が横を通る。

「やあ、久しぶりだね。どうしたの、何か問題でもあるの」

「はい、ご名答。問題、あるの。私の部屋、ないの」

「大丈夫、大丈夫。あなたは僕の友達ね」

どこへ行っても、調子のいい人がごろごろしている国だが、大丈夫と言うのだから安ホテル行きは少し待とう。

ほどなく彼はにこやかな顔で戻ってきて、部屋の鍵をくれる。添乗先では、偉い人と友達になっておくに限る。

「この部屋しかないけれども、ゆつくりして。部屋代は気にしなくてもいいよ」  
気にしなくてもいいって、部屋が用意されているのが普通なのに。

「ありがとう。あなたは、いつ見てもすてきよね」

と適当なお礼を言ってから部屋へ行くと、ドアに輝く「スイート」の金文字。突然の幸せ。でも、お客様に見られたくはない。しばし葛藤するが、スイートルームの誘惑には勝てない。そういえば、ガイドは部屋がないうまだ。部屋のないガイドを二人呼べば、お客様に見られても、何か言われるのは私一人ではなく、私たち三人になる。そこで口

ビーにいるガイドを呼びに走る。

広大な部屋には難点が一つあった。それは、電話が枕元に一台しかないこと。部屋の反対側の隅にいるときに電話が鳴ると、電話機までダッシュしなくてはならない。

ツーリストキャンプには、男女別の棟にシャワーの個室が幾つかずつある。個室の前には洗面台がある。しんと静まり返った真夜中、男性ガイドと私は、使い終わったコーヒークップを洗うため、多分、もうだれもないであろう女性用シャワー棟のドアをあける。

先に入った私の目に飛び込んできたのは、裸のお客様。それも、男性客。どうしてこんな真夜中に、どうして男性が、そしてどうして個室内で身支度をしていらっしやらないの。

私は信じていないけれども、枕チップを置かないと宿泊客に気づかれない反撃に出るメイドがいると聞く。例えば、お客様の歯ブラシを使ってトイレの掃除をするなど。これが仮に本当でも、多分その被害に気づく人はいないだろう。

今までに会ったホテルのポーターで、一番感じの悪い人の話。あいさつ以上のドイツ語を話せない私に、

「ドイツ語も話せない添乗員なんか、このホテルへ来るな」

と、大きな態度に出て働こうとしない。

この程度のドイツ語なら、雰囲気から言っていることはわかる。私は強烈な苦情をジェネラル・マネージャーに出した。それ以降、彼の姿を見ないのは単なる偶然ではないかもしれない。

好きになれないホテルがある。何をやってもことごとく手際が悪く、不親切。ポーターの動きも遅ければ、エレベーターも鈍くさい。二人組のお客様にシングルルームを平然と割り当てる。

「セーフティーボックスは近いうちに各部屋に取りつける予定だから、今はまだない」

と、少なくとも二年以上言っている上、貴重品を預かってくれるわけでもない。建物内部は迷路のようなつくり。バスを横づけする場所とレセプションが、走って二分も離れた場所にある。チェックアウトのときに、

「部屋の鍵がまだ一つ返却されていない」

「追加支払いがまだ精算されていない部屋がある」

と言われるたび、私はバスとレセプションの間を勢いよく往復する。バスを出発させるころには息切れがして、マイクを持っても声を出せない。

ポーランドの首都、ワルシャワのホテル。深夜、ロビーわきにあるカフェでコーヒーを飲みながら日程表を見ていた。

物騒なほどの静けさに気づいて顔をあげると、いつの間にかだれ一人いなくなっている。カウンターには布がかぶせられ、従業員の姿もない。クローズの時間になったのなら一声かけてくれればいいのに、支払いはどうしよう。

支払いも気になるが、このコーヒーカップはどうしよう。布がかぶせられたカウンターまで運んでおくべきか。私はとてもくだらないことで悩んでいるのかもしれないが、だれか救いの手を差し伸べてくれないだろうかと期待する。しかし、私を気にする人などいない。

あきらめてコーヒーカップをカウンターまで運び、コーヒー代を横に置いていこうとしたが、あいにく小銭の持ち合わせがない。一時的に飲み逃げということで、あす、出発前にもう一度顔を出そう。

翌朝、チェックアウトの後、カフェに立ち寄り事情を話すと、

「それは、きのうのことでしょう。気にしなくていいよ」

素直にウェイターのこの言葉を受け取ったとき、私は思った。

「こんなことならワインにしておけばよかった」

ベルリンでよく使うホテルの横には大きなスーパーマーケットがあり、私はいつも水に溶かして飲むビタミンCの錠剤を買う。

出発の朝、備えつけのセーフティーボックスがあかなくなったとお客様から言われ、

急いでお客様の部屋へ行って問題を解決し、出発時刻が迫って慌てて荷造りをしたので私はビタミンCを部屋に忘れてきてしまった。

翌月、再びそのホテルへ行ってチェックインしようとすると、ホテルマンはウインクをして奥の部屋へ姿を消し、ビタミンCを手にあられる。

「さっとまたすぐに来ると思っていたよ。これ、忘れ物だよ」

それが私のものだとかわかっていたこと、小さな忘れ物を保管しておいてくれたこと、私のことを覚えていてくれたこと、どれもが感動だった。

日程表には、「シャワーオンリーの部屋になる可能性あり」と書かれている。でも、できるならバスタブ付きの部屋の方がいいので、宿泊前日にホテルへ電話をして全室バスタブ付きを確保したはずだった。ところが、チェックインしてみると全室シャワーオンリー。

「ミスAときのう電話で話して、全室バスタブ付きの約束をしました」が

「私がAよ」

「私が、電話をしたミクです。全室バスタブ付きでと確認しましたよね」

「電話は受けたけれども、別の日本人添乗員からよ」

何度繰り返してもミスAは、

「ミクなんて知らない」

と、言う。

背の低い私が背伸びをしてカウンター越しにのぞき込んだミスAが持っている私のグループのルーミングリストには、「バスタブ付き」という文字とミスAの名前が走り書きされている。

「全室バスタブつきって、そこに書いてあるじゃない。ミスAの名前があるのは、あなたが電話を受けたということでしょ」

「そうよ、これは私の名前。だって私はここで働いているのよ」

かみ合わない会話が延々と続く。周囲を遮断した二人の世界でもめていた私たちはいつしか声を荒らげていたようで、心配したお客様がおっしゃる。

「もう、いいわよ。一日ぐらいシャワーだけでも大丈夫だから」

ミスAと私のやりとりを見て表情がこわばっている他のお客様も、一斉に相づちを打たれる。お客様も恐れるほど、私の今の形相はすごいのだろう。いずれにしても疲れたお客様をこれ以上お待たせするわけにはいかないので、部屋の鍵をお渡しする。

お客様が部屋へ入られてすぐ、別の日本人グループが到着した。ミスAがその添乗員に、「全室バスタブです」

と言うのを聞き逃さなかった私は、尋ねてみる。

「ねえ。バスタブ付きの部屋にしてもらったの」

「そんな面倒なことしないわ。シャワーオンリーの予定だったのにラッキー」

私は、ミスAに言う。

「彼女たち、どうしてバスタブ付きの部屋なの。シャワーオンリーの予定だったって言うているわよ」

すると、ミスAはもう一人の添乗員の顔をちらつと流し見てから言う。

「ええ。彼女から電話があったからバスタブ付きの部屋をアレンジしたのよ」

だから、電話をしたのはこの私なんだって。

きっと、ミスAは途中で間違いに気づいたはず。でも、成りゆき上、それを認められない彼女の意地。意地を通すミスAは、まるで分身の私自身。同類だから引つ込みつかない心理がわかると納得している場合ではないが、もう何を言ってもむだだと悟る。シャワーだけになったことと引き換えに鬼の形相で交渉する姿をお客様に見せたことで私の株は少し上がったけれども、まだまだ力不足だわ、私。

シングル、ツイン、トリプルを合わせて一九部屋を使うツアー。ところが、あるホテルでは一七部屋しか確保されていなかった。原因は、単なる手配ミス。改めて二部屋をとろうと粘るが、既に満室だと断られる。

ツイン利用の二両親の部屋にエキストラベッドを入れて、シングル利用の息子さんと一緒になっていただき、一人参加の男性お二人でツインを使っていたくことにした。手配ミスの影響を受ける五名には、ホテルに依頼してドリンクサービスとお部屋に

フルーツバスケットを入れてもらい、帰国後に一部返金の約束をする。

帰国後、その報告をすると、むだな出費をしたと怒る経理担当者。なぜ、私が怒られなくてはならないの。もし、その経理担当者が旅先でだれかと突然の相部屋にされたとしたら、きっと快くは思わないだろうに。

バスルームの縦ひもは緊急時に引つ張るものだが、お客様は換気扇のひもだと思われるらしい。また、せっかちな日本人はエレベーターで「閉」ボタンを無意識に押し、「閉」がないと、かわりに非常ボタンを押される。

「バスルームの縦ひもは緊急用ですので、むやみに引つ張らないでください」

「エレベーターの色つきボタンは非常ベルです」  
レセプションで渡された紙に私は日本語でこう書かされ、翌日から日本人客にそのコピーが配られるようになった。が、わかっていても、つい、は食い止められず、きょうもバスルームで、エレベーターで、非常ベルが鳴り響く。

その日まで、私はステテコというのを見たことがなかった。ノックの音がしたので部屋のドアをあけると、ステテコ姿のお客様が立っていらつしやる。私は何か言葉を発する前に、生まれて初めて見る本物のステテコを凝視してしまふ。変な女性だと思われる。いなければいいのだけれども。

同じ階の廊下を数メートル歩くだけとはいえ、ステテコ姿でホテル内を歩き回るのはいささか恥ずかしい。他のお客様にも失礼なので、それとなく警告をする。

次の日、また同じお客様がドアをたたく。ステテコ姿ではよくないと考えたお客様は、パジャマがわりのスウェットスーツの上にバスローブをはおって立っていらっしゃる。バスローブは、本来、お風呂上がりの素肌に直接着るもの、そう説明しようかと思つたが、下手をすると「素肌に直接」という部分だけを忠実に守って、翌日はバスローブ一枚であらわれかねないと思い、差し出がましいことは言わず、

「今度から、ご用のあるときにはまずお電話くださいね、わざわざ部屋まで来ていただくのも申しわけありませんから」

と、案内する。

トイレの横にすのこ、見上げるとシャワー、シャワーを使うとバスルーム全体も便器も水浸しになる。お湯はもとより、タンクが空になると水すら出なくなるホテル。でも、そのときのために水入りペットボトルがバスルームの床に置かれている。広い世界にそういうホテルがあつても、それを不便と感じる旅人が快適さと便利さを求めてごちやごちや言うことではない。

でも、名前の知れた旅行会社がツアーでそういうホテルを使うと、今、どこの国にいるかは関係なく、こんなホテルを使うなんてひどい会社だとなり、添乗員は一体何を考

えているのだ、と飛び火を浴びて怒鳴られる。トイレの横にすのこがあるホテルを使うと添乗員はつらい思いをする、という関係式。

今までは問題のなかったなじみのホテル。このとき問題だったのは、多分、お客様の方。問題というより、お客様が事件の鍵を握っていらつしやったという言い方が的確だろうか。いつも「右へならえ」で、注文する飲み物まで同じというお客様。よくいえば、仲がいい。悪くいえば、自主性がない。

チェックインが済み、お客様に部屋の鍵を渡した後、私はポーターと一緒にお客様のスートケースにチョークで部屋番号を書き込む。一〇分ほどで作業は終わり、私も部屋へ入ろうと客室階へ行く。すると、お客様がそろって部屋のドアをガタガタさせていらつしやる。皆さん、開錠できないらしい。どうして、こういうところまで仲がいいの。

そこで、私が鍵穴に鍵を入れて回すと、すんなりドアは開く。お客様は手品でも見たように、

「おおーっ」

と、叫ばれる、思いがけない場面で、セカンドクラスの添乗員は一躍ヒロインになる。私はお客様の部屋を順に回り、何の変哲もない一般的な鍵をあけていく。今までここに泊まった方は、皆さん、私が部屋へ入るころにはそれぞれの部屋でくつろいでいらつしやったのに不思議。

モンゴルのあるホテルには、英語を話すスタッフが一人しかいない。日本語も通じず、ホテル内での用事はすべて日本語を話すガイドが頼り。

朝、まだガイドが来ていない時間に私がロビーにいと、ホテルの人が私に受話器を渡してくる。とりあえず電話に出ると、

「ガイドブックを見て、そちらのホテルの予約をしたいと思って電話しました」  
と、日本からの電話だった。個人旅行者らしい。

でも、勝手に予約を受けるわけにもいかない。私は、英語を話すスタッフの名前を言いながら腕時計を指差し、彼女が来る時刻を教えてもらい、

「一〇時ごろには英語を話す人間が来ます。そのころ、もう一度お電話ください」  
と伝えて、電話を切った。

電話の相手は、なぜか腑に落ちないような口ぶりだった。何がいけなかったのだろう、不親切だったのかな。いろいろ考えていたが、ガイドが来てバスを出発させたときに気がついた。日本語を話す人が出ているのに、どうして英語を話す人が来る時間に電話をかけ直さなくてはいけないのかと思われたのだ。電話の相手は、私がホテルの人間ではないとは考えていないはずだ。

添乗を離れてからも、あの後、一体どうなったのだろうと思うことが幾つかあるが、これもその一つ。あの日、電話で話した方は、無事に宿泊することができただろうか。

イタリアのホテルへ到着し、ホテル内の案内、今後の予定の説明などをする。ロビーわきにある公衆電話が目に入ったので、ついでにイタリアのテレフォンカードの使い方も説明した。そして、

「お部屋の電話を使うよりも公衆電話の方が安いですよ」  
と、つけ足す。

解散した後、手配会社に連絡をするため公衆電話の前まで行って財布からテレフォンカードを出して入れようとするが、その電話はコインしか使えないタイプだった。しまったと思ったが、お客様はもうロビーにいらっしやらない。

翌朝、お客様がおっしゃった。

「ここの公衆電話、テレフォンカードは使えないわよ。せっかく売店で買ったのに」

朝八時前、ルームメイドがノックもせず、突然、部屋へ入ってくる。

「何ですか」

「いいえ、何でもないわ。本当に何でもないのよ」

そして、ルームメイドはドアを閉める。こんな時間に部屋の掃除でもないはず。夕刻、またルームメイドがノックもせずに、突然、部屋へ入ってくる。

「何ですか」

「いいえ、何でもないわ。本当に、本当に何でもないのよ」

部屋のドアには、チェーンがない。なぜ用事のない人間が頻繁に入ってくるのか、疑わずにいけない。

一日の仕事もほぼ終了とほっとして部屋へ入り、スリッパを出すためにスツーカーを開こうとすると電話が鳴り、慌ててスツーカーに指をはさむ。寒い、暑い、石けんがない、窓があかないなど、簡単に解決できる問題だといいな。

ところが、お客様と話すうちに私は焦りを感じてくる。お客様の訴えを理解できない。お客様の望んでいらつしやることがわからない。どうしようという気持ちが大きくなるほど、私の理解力が低下していく。

もう仕方がない。お客様、ごめんなさい。この危機から抜け出すために、もしかすると私はお客様を怒らせてしまうかもしれない冷たい質問をします。

「すみません、それで、何をすればよろしいのですか」

「だから、電気のスイッチはどこにあるのだと聞いているんだ」

最初からそう言ってくだされれば、悩まなかったのに。でも、電気のスイッチが見つけれないってどういう意味なの。こういう単純なことこそ奥深い質問である。

「スイッチは壁にありますけれども」

と、芸も愛想もない返事をする。

「部屋じゅう、隅々、くまなく探したけれども、そんなものはない、何をさわってみて

も電気がつかない」

と、お客様はおつしやる。ドアをあけたまま廊下の明かりを頼りに電話をかけていらつしやるらしい。お客様の部屋へ行けば話は早いですが、すぐに触れようとする危険な方なので、避けたかった。だから、何とか電話だけでスイッチを見つけていただいた。

翌日、お客様はまだスイッチにこだわっていらつしやる。

「チェックインのとき、部屋の電気のスイッチがどこにあるのか案内しなかっただろう。それを案内するのが添乗員の仕事じゃないのか」

部屋へ伺わなかった私を快く思われなかったらしい。カードキーを壁のポケットに差し込んで部屋の主電源を入れる方式などは案内するが、スイッチを入れれば電気がつきますという普通のものまでは案内しない。

バスに乗り、マイクを持ち、私は必要以上に丁寧な口調で話をする。

「きのう、お部屋にある電気のスイッチの場所をご説明せず、申しわけありませんでした。スイッチは大抵、お部屋へ入ってすぐ、目の高さに近いあたりの壁にございます。もしもドア付近の電気のスイッチだけしかない場合には、お部屋の中ほどまで進んでいただければ、お部屋全体のスイッチがやはり目の高さに近いあたりの壁にございます。次にスタンドのスイッチでございますが、お部屋の電気と同じところにある場合と枕元にある場合とがございます。それでも見当たりませんときには、スタンドのコードをたぐっていただければスイッチがございます」

私が必要以上に丁寧になるのは、爆発の危険があるとき。皆さん、けげんそうに私をごらんになる。この添乗員は何を言っているのだろうか、と。

「そうそう、添乗員は最初にそれを案内しないとだめだ。白い壁に白いスイッチなんて見つけられるはずがない」

お客様のこの一言で、他の方々が事情を察してください。きつとこれで、私の味方になってくれる方ができたと思い、ツアーの成功を確信する。

逆にこんなこともあった。

「お部屋は自動ロックです。外に出るときには必ず鍵をお持ちください」

「そんなことは常識だ。いちいち案内しなくてもいい」

いろいろな感覚の方が一緒に動くツアーでは、部屋の案内一つでも十分に気を遣わなくてはいいけない。

モンゴルのゲルの共用トイレには、掃除おばさんが常にいる。水圧が弱いため、ここでは紙を流さずにごみ箱に捨てる決まりがある。紙を流すと詰まってしまうと説明を受けて頭で理解したからといって、日々の習慣というものは即座に変えることが難しい。思わず紙を便器に捨て、「しまった」ということになる。

それはさておき、掃除おばさんはとても働き者で、だれかがトイレに入るとドアの外で待ち構える。そして紙を流さずちゃんとごみ箱に捨てたかを確認し、ごみ箱から紙を拾ってひとまとめにする。こちらが手を洗っているときにその作業をするので、かなり恥ずかしい。働き者できれいな好きなのはとてもよくわかるし、別にこちらも悪いことをしているわけではないけれども。

観光が終わってゲルに戻ってくる。まだ日は高いが、あとは夕食まで自然の中でのフリータイム。ところが、あいにくの通り雨。ゲルの屋根を激しくたたく雨音を聞きながら、私は添乗日報を書く。一日の出来事を書き込んでいくうち、きょうの夕食時刻を案内していないことに気づく。

雨音が途絶えたので外へ出てみると、大きな虹がかかっている。

「皆さん、外へ出てみてください。すばらしい虹ですよ」

大声をあげると、お客様がそれぞれのゲルから出ていらつしやる。空を見上げるお客様に、

「ところで、きょうの夕食は七時からです」

虹のおかげで、ゲルをノックして回ることなく夕食の案内ができた。

ポーターがわざわざ添乗員の部屋のドアをノックして、安い給料の愚痴を言いに来るホテル。追いつくのがまともなやり方だとは思いつつ、つい、私も同じなのよ、と話を盛り上げてしまう。

シャワーカーテンがないホテル。お客様は、「シャワーカーテンがないのですが」

と電話をしてこられるが、バスタブの上を見てもカーテンレールがないのは、これは不備ではなく初めからこういうつもりだということ。

シャワーカーテンのないバスタブは決してめずらしくないので、添乗員はしゃがんでシャワーを浴びるのがうまくなる。でも、固定されたシャワーから床と平行にしかお湯が飛び出してこないタイプは、私もお手上げに近い。

お客様は、多分、テレビのスイッチを切ることのできないホテル。三つのボタンを順に押さなければ消すことができないというひねくれたテレビの消し方を案内し忘れると、各部屋でテレビを消そうとするたびに電話が鳴る。部屋へ入るとテレビが自動的につき、「ウエルカム」と表示されて音楽が鳴るシステムだから、嫌でも全員テレビを消す必要が出てくる。こんなことで添乗員の部屋に電話はできないわというお客様は、コンセントを抜いてテレビを消される。

クーラーがなく、夏には部屋がサウナに大変身するホテル。だめ押しに、窓はあかない。扇風機を持つてきてもらうと、モーターの熱で部屋はさらに暑くなる。

いちいちレストランを通らないと部屋へ行けないホテル。食事中の方の横を何度も行ったり来たりするのは気が引ける。どういう意図でそういう設計になっているのか。ひよっとすると、単なる設計ミスか。

エレベーターが小さくて基数の少ない高層ホテル。ボタンを押して待っていても、エレベーターはいつも定員オーバーで通過していく。客室が何階にあっても、階段を駆け降りる方が確実に早い。部屋へ戻るときには一分一秒を争うことがないので、二〇階まで駆けあがる必要がないことは救われるが。

お客様の部屋の電話を使えるようにするために、金額未記入の請求書に添乗員がサインをしてクレジットカードを切らなくてはならないホテル。電話の使い逃げ防止だと説明されたが、素直には信じられない。チェックアウトのとき、この請求書を自分の手で破るのを忘れては危険。

外見は新築同様にぴかぴかなのに、室内はかなりおんぼろなホテル。朝、三人組のお客様が笑い転げながら私のところへ来ておっしゃる。

「きのうの夜、電気が落ちてきたのです」

電気というのは、部屋の天井からぶらさがっている電灯の傘と電球のこと。それが落

ちてくるのだから、怒るのを通り越して笑うしかないか。私の部屋の電気が落ちてきても、やっぱり静かな部屋で一人、大きな声を立てて笑うだろう。想像するとむなしい光景だ。でも、もしも電気が頭の真上にあつたら笑い事では済まされない。

レセプションのテーブルにはガラスが敷いてあり、これみよがしに各国の紙幣を飾っているホテル。

「一〇〇〇円札だけがないってホテルの人が言うから、私が一枚、プレゼントしたの」と、お客様がテーブルを指差される。自分の差し出した一〇〇〇円札がこれからずっとそこに飾られるのはうれしいだろう。

でも、どうして私がこのホテルへ行くたび前回の一〇〇〇円札はなくなっていて、毎回、「一〇〇〇円札だけがない」と、言うのだろう。

「一万円札だけがない」

と言わないところは、賢い。一万円札がないと言われても、きつとどなたも差し出されないだろう。

### 三日目      セカンドクラスの添乗方法

食後にコーヒーまたは紅茶がつくときと、何もつかないときがある。食事の前、お客様にはメニューとともにその案内もする。コーヒーまたは紅茶は必ずつくわけではないということ、時として私は利用させてもらう。

多分、お客様は気づいていらつしやらないだろうけれども、自分としてはちょっと失敗だったかなというとき。もっと喜ばれるやり方があったはずだと心の隅に引かかるものがあるとき。そういう気持ちがあるときの食後に最初からコーヒーまたは紅茶がついていても、お客様には黙っておく。

そしてデザートが出されるころ、実はこういうことをしてしまっただけで申し訳なく思っているという話を切り出す。

「気にするようなことじゃないよ」

と、お客様は言ってくださるだろう。

でも、そこで私は言う。

「私の気が済まないの、気持ちだけです。コーヒーか紅茶をサービスさせていただけます。ごめんなさい、これぐらいしかできなくて」

そんなに気を遣わなくてもいいのに、という雰囲気になるが、飲み物が運ばれてくるとお客様は喜んでくださる。もちろん、お客様に気づかれないう程度の小さなミスときだけにしか、この手は使えない。

ウイーン市内を午前中に観光して、食後はフリータイム。ここでのランチが和食になるときがある。和食を歓迎なさる方とウイーンまで来て和食かとはつきなさる方がるので、私は前日に話をする。

「ウイーンで日本食なんて、と思う方もいらつしやるでしょう。食後、午後からはフリータイムですし、もしご希望ならお昼はキャンセルしてお好きなところで召し上がっていただいても構いません。レストランへ連絡したいと思いますので、キャンセルをご希望の方はおっしゃってください」

和食にがっかりしていた方には喜ばれ、何も考えていなかった方の中からも地元のお店で食べてみようという方が出てくる。

自信を持ってこう案内できるようになると、昼食をキャンセルなさるお客様がふえた。私は軽く問いかけるだけだし、これはお客様の意思による選択。もちろん、お客様のためという発想でもある。この旅程パターンではお客様からランチのキャンセルの申し出をよく受けていたので、潜在的な希望者も多いと考えられる。

キャンセルといっても、この場合、お客様への返金は必要ない。でも、私には副産物

がある。レストランはなるべく前日、遅くても当日の朝一番に、キャンセル分のお刺身は一皿に盛って、他はお弁当にしておいてと連絡する。これで、セッティングと食糧廃棄のむだはなくなる。

さて、昼食。お客様はお座敷で、私はカウンターで食事をする。このレストランには顔見知りのガイドなりだれかが必ず来ているので、大盛りにされたキャンセル人数分のお刺身は居合わせた人と一緒に食べる。食事が終わるころ、フリータイムに備えてお客様が私に、ここへはどうやって行くの、これはどこで買えるの、と質問にいらつしやるが、私が答えられなくても一緒にお刺身を食べている隣の人が助けてくれる。

お弁当は、一人前を私の夕食にし、残りは日本食が大好きだというドライバーや、近くの免税店で働く日本人に届ける。店員にお弁当を渡すと、黙っていてもチョココレートなりワインなりに変身して私の手元へ戻ってくる。

ウイーンはリピーターも多いため、

「無理だとあきらめていたんです」

「お願いしなかったんです」

と、私の案内を喜んでくださる方も多い。私は悪いことをしているのだろうか。

これといった見どころはないが、移動の都合上、食事や休憩をかねて観光するような町ではお客様の盛り上がり欠けることが予想されるので、お客様の雰囲気によつて

私は二つの小細工をする。乗りのいい方が多く、うるさい方がいらつしやらないときは、一つ目と二つ目。乗りのいい方もうるさい方もいらつしやらないときは、二つ目だけ。うるさい方が一人でもいらつしやるときは、余計なことはせず淡々と観光する。

まず、一つ目。町へ到着する前、バスの中でお話をする。

「人々の生活を垣間見られるごちんまりとした町で、有名な観光名所はありませんが、私はここが大好きです。皆さんにも好きになっていただけたらと思います。ですから、変な形の石ころが一つ転がっているだけでも盛り上がりってください。そうすれば、旅はもっと楽しく、町はもっと印象的になります」

そして観光が始まると、私はいい感じの石を見つけるためにうつ向き加減に歩く。

「皆さん、見てください。これこそうわさの石です」

お客様は、戸惑われる。

「覚えていらつしやいますか。石ころが転がっているだけでも盛り上がりってくださいとお話ししましたよね。これは、私が見つけた特別な石です」

乗りのいいお客様は、すぐにその話を思い出し、こう言ってください。

「おおっ、石ころだ。どうしてこんな場所にあるんだ。形がまたすばらしい」

次に、二つ目。

「観光名所に仕立て上げられているだけで、はつきりいって名所はありません。例えば、これが旧市庁舎です。昔の市庁舎ですよ。すごいですね、という具合です。でも、雰囲気

気を味わう価値は十分にあります。ですから皆さん、私が『こちらが旧市庁舎です』と言ったら、歓声をあげてください。それが、この町を楽しむ最高の方法です。思い出に残る楽しい時間を過ごしましょう」

これも、町へ到着する前にバスの中で話す。

でも、実際に旧市庁舎の案内をしてもどなたも反応を示されない。そこで、

「皆さん、覚えていらっしゃいますか。あの旧市庁舎ですよ」  
 しいと思われませんか。あの、あの旧市庁舎です」

と、私の話を強引に思い出していただく。

お客様は、ああ、そうだった、という顔をして、大げさな歓声をあげてくださる。英語ガイドはその歓声に何事かと驚くので、ガイドの表情を見るのも楽しい。たったこれだけでも、連帯感と、わざと盛り上がった後の本物の盛り上がりで、町が強く印象づけられる。

これは押しつけかもしれないが、自分たちでもばかばかしいと知ってやっているので奇妙な連帯感が生まれる。一つにまとまったツアーは、みんなが一緒にいるというだけで楽しいものになる。

それまで、この町の観光後に聞くお客様の感想はほぼ決まっていた。

「どうしてこんなに何も無い町の観光をするんだ。時間の無駄だ。ほかの場所でフリータイムを長くとった方がいい」

そのたび、

「でも、このコースを選ばれたのはお客様なのですから」

と、言いたくなっていた。

でも、この方法が成功して以来、お客様から町の感想を聞くことが楽しみになった。そして、町の評判は確実に上がった。

「特別な名所はなかったけれども、楽しかったわ」

と言っていたけると、うれしくなる。

その場所で楽しんだか、声を出して笑ったかということもまた、町の印象を決定づける大きな要因になる。お客様がいつになく楽しそうにバスへ戻ってきたのを不思議がるドライバーに経過を説明し、二人でもう一度笑えるというおまけもある。

イタリアでは、日本のプリペイドカード類が人気。無理なお願いをしたい相手がこれを集めていることもよくある。だから日本にいる間に使用済みのカードを集めておいて、イタリアへ行くときに持っていく。ドライバーにちよつと無理を言いたいとき、レストランで急いでほしいときなど、出番は多い。

「きょうのチップは要らないから、日本のテレフォンカード（どんな種類のプリペイドカードでもテレフォンカードだと思っっているらしい）を持っていないか」

と言うドライバー。

「ちょっと待っていて。部屋へ戻ればあるから、とってくるね」

ドライバーは、私がバスと部屋の間を往復する時間、機嫌よく待っている。今までで最高にテレフォンカードが役立ったのは、ローマの空港でのチェックイン。グループチェックインなのに、ばらばらの座席を指定してしまった。このまま搭乗券を渡すと、お客様の苦情を私が一身に浴びることになる。

もしかすると役立つかもしれないという期待を持って、チェックインカウンターの向こうにいる融通のきかなそうなお兄さんの目に入るように数枚のカードをさりげなく、でもわざとらしくカウンターに乗せてみる。

「日本のテレフォンカードじゃないか。僕、集めているんだよ。ねえ、もっと持っていないの」

持っているわ、当たり前よ、こういうときにのために用意しているのだから。

「まだあるけれども。私ね、まとまった座席が欲しいのよ」

「わかった。何とかしてあげるよ」

お兄さんは笑顔に変わっているが敵もなかなかやるもので、私がテレフォンカードを数枚しか渡さないものだから、

「お客様の他にもテレフォンカードを持っている人がいるかもしれないから、聞いてみてください」

と、言う。

残りがゼロ度数のカードを持って海外に来る方はまずないが、残りわずかだからあげてもいいわよ、という方はいらつしやる。意外にも、お客様が要らないカードを探す作業を通してグループが一つにまとまって和む。最大限までまとまった座席に融通してもらえるし、グループの雰囲気は明るくなるし、お兄さんはコレクションがふえるし、私の株も少しだけ上がるし、プリペイドカード効果は絶大。

なぜか、ここぞというときにカメラのシャッターがおりなくなり、お客様は悔しい思いをなさる。そこで、できがよいくないセカンドクラスの添乗員は少しでもいい添乗員になるために観光中は使い捨てカメラ一個、何種類かのカメラ用電池、予備のフィルムを持ち歩く。親切か、点数かせぎか、それをタイミンクよく差し出す。

一〇日もあれば使い捨てカメラは手元を離れていくが、珍しく出番がないまま最終日の夜を迎えた。ホテルのバーで現地スタッフと話をしているとき、たまには自分たちの写真を写すのもいいねということになった。そういえば、現地スタッフと写した写真は持っていない。でも、部屋までカメラをとりに行くだけのことが、最終日を迎えた私にはおつくうだった。

「スーツケースの右下の方に入っているはずだから」

と、男性ガイドに部屋の鍵を渡す。

「おれが部屋から出たとき、ちょうどお客さんに会ったぞ」

しばらくして使い捨てカメラを手に戻ってきた彼が言う。ああ、確実に誤解を生んだわ。「それから、このカメラ、下着にくるんであったぞ」  
あつ、そうだったわけ。

添乗員の出番がとて少ないツアーは、日本語スルー（到着空港から帰国空港までの通し）ガイドがつくコース。下手すると、だれが添乗員なのかわからないまま終わってしまいかねない。つまり、添乗員は何も仕事をしていなかったと思われてしまうかもしれない。

日本語スルーガイドがつくツアーでは、私はとにかく出しゃばる。わざとマイクを通して、

「今回は特別、こことあそこの観光と、こういう体験をガイドに頼んでみました」

「何かこういうことをしてみたいというご希望がありましたらガイドに相談してみますので、私におっしゃってください」

「私が来るとこのガイドは嫌がるんですよ。あれこれ要求が多いって」

こういう発言を繰り返し、日程にない体験ができたのはガイドの貢献に過ぎなくても、ガイドに交渉した私の頑張りだということを前面に押し出す。もちろん余計なお願いをするだけではガイドに嫌われるので、コーヒーをごちそうしたり、ガイドを持ち上げたり、ガイドへの心遣いも忘れてはいけません。

見習いガイドが同行していたツアー。私は彼にホテルと市の中心との位置関係を尋ねたが、彼は答えられなかった。この会話を聞いていたベテランガイドが見習いガイドに言う。

「知らないことを聞かれても、何でもいいからとにかく答えなくちゃだめ。今の質問だったら、ホテルは市の中心から北にある、と言ってしまえばいい。もしお客さんが地図を見て、あれ、南にあるじゃない、と言ってきたら、その地図は間違っている、と言えばいい。知らないという言葉は絶対に使っちゃだめ」

極端な例だが、間違いいではない。添乗員も同じで、これは先輩の言葉。

「バスから見える町の小さな教会の名前とかを聞かれたら、何でもいいから答えること。どうせ質問はその場で終わるし、町の人も知らないようなことを改めて調べるお客さんはまずいない。試しに三分後、さっきの教会の名前を覚えていらっしゃいますか、と聞いてみる。きつとだれも答えられないから。だからそういうところで、知りません、と答えて信頼を落とすなよ」

その思いはわかるけれども、知らないと言うことで信頼を落とすより、うそをついたことで信頼を失う方が怖い。でも、

「知りません」

と冷たく言ってしまうと、雰囲気が悪くなることは確か。

私が考える一番の方法は、ドライバーに尋ねること。多分、ドライバーもその答えを

知らない。そこで、

「申しわけありません。私は知らないのでドライバーにも聞いてみましたが、やっぱり彼も知らないそうです」

こう言えば、お客様も納得してくださるだろう。

用事は、多いよりも少ない方がいい。お客様ご自身でできることは、お客様にしていただけるとありがたい。だから、お客様への案内はこうなる。

「自分でやった達成感、自力で公共交通機関に乗った思い出、添乗員なんかいなくてもやればできるという自信、こういうものを今回の旅でぜひ感じてください。困ったことがあれば、必ずお手伝いします。でも、お客様が試されることなく全部私がやってしまったのでは思い出を作るせつかくのチャンス逃してしまいます。ぜひ、いろいろとチャレンジなさってください」

「添乗員が席を外していたから飲み物を注文できなかったとか、欲しいものを買えなかったなんて残念ですよ」

もちろん頼まれたことは快く引き受けるが、こう案内しておく、ちょっと試してみようかなと、お客様は主体性を持って行動的になってくださる。これは、私が楽をしたいからだけではない。ちょっと頑張って試してみることで旅のいい思い出を作っていたきたいと、心から思うから。

幾つか例を話すと、ツアーであっても自分でやっていいのだなと思ってください。すると、

「タクシーを呼んで」

ではなく、

「タクシーを呼びたいのだけれども、何て言えばいいの」と、言ってきたさるようになる。

オーストリアのメルクからクレムスまで、ヴァッハウ渓谷と呼ばれる場所の約三三キロメートルを船で進むドナウ川クルーズ。乗船場へ向かうバスの出発におくれる方が出ると、船に乗りおくれしてしまう。船や電車は待つてくれないので、毎度どきどきする。「船の乗客は私たちだけではありませんので、船は待つてくれません。どなたかがおられると、全員がクルーズできなくなります。お約束の時刻になったら人数を確認せずにバスを出発させていただきます。もしおくれれてしまわれたら、今晚宿泊するホテルまで自力でたどり着いていただくことになります」

内容が厳しいので声には柔らかみを持たせるが、真顔で案内する。

「えっ、クルーズができるの」

お客様の反応は、私が全く予想していないものだった。メルク修道院の観光、そして昼食後にクルーズといういつもと同じ予定に何の疑いも持っていない私にとって、お客

様の言葉は耳を疑うほど意外なもの。英文の日程表には船の出発時刻が書かれているし、船のヴァウチャー（現金の代わりに使用するクーポンのようなもの）も持っている。ドライバーも私も、レストランを出たら乗船場へ向かうことしか考えていない。なぜ、お客様はクルーズができることを驚かれるのだろうか。

「ここに書いてありますよ」

とお客様がおっしゃる「旅のしおり」を慌てて見ると、そこには「十一月以降はクルーズが催行されませんので、バスからの車窓観光になります」と書かれている。

この時点まで「旅のしおり」を見ていないのだから、さすがにセカンドクラスの添乗員。初めてのコースなら、英文の日程表だけではなくパンフレットやしおりの隅々にまで目を通すはず。慣れは、やはり怖い。統一されていない案内にも問題はあるが、その調整は添乗員の仕事。

でも、私はクルーズのヴァウチャーを持っているし、既に十一月に入っているが、催行されなくなるのはもう少し先のはず。これは、添乗員の株をあげるチャンス到来かもしれない。私は、日程表とヴァウチャー、ドライバーの意見と私の経験を全面的に信じる。「ご案内が遅くなってきましたが、実は、このしおりを見ておかしいと思っていたのです。クルーズはできるはずですので、皆様がお食事をしていらっしやる間に確認いたします。この時期、まだクルーズは催行されているはずですから、期待しててください」

お客様から拍手が湧く。クルーズは絶対にできる。できないはずがない。そう思い、私は船会社にも現地手配会社にも確認をせず、食事に突入する。

結局、しおりの案内が間違っていただけだった。それでもお客様は私の働きで本当なら乗ることのできない船に乗った気分になってくださり、お客様の美しい誤解で私はファーストクラスの添乗員へと変貌を遂げる。

クルーズが終わり、気分的にいつもの数倍もクルーズを楽しまれたお客様と一緒に先回りしていたバスへと乗り込む。マイクを持った私は調子に乗って話を続ける。

「船が動いているのにクルーズができないと案内していたのは会社のミスですから、きょうのクルーズについて改めて皆様からその代金を集めるようなことは絶対いたしません。何か言われても、私が会社には押しつけます」

車内にもう一度拍手が湧くが、余計な出費など全くないのにちよつとやり過ぎかしら。もしお客様が、クルーズができるの、とおっしゃらなければ、私は最後まで「旅のしおり」の記述に気づかなかっただろう。本当は何もしてないのに、お客様のおかげで私の株が上がった。どうもありがとう。セカンドクラスの添乗員は、こうして降って湧いたチャンスを悪知恵で生かし、何とか添乗員生命をつなぎとめている。

お客様がバスをきれいに使ってくださると、ドライバーの機嫌はよくなる。ドライバーの機嫌がいいと、予定より一〇分早く出て景色のいい道を回って、どこどこへ五分だけ

立ち寄ってと無理を言いやすくなるし、バス搭載の飲み物も切らさないように補充してくれる。ツアー進行はドライバーの機嫌に少なからず左右されるので、ご機嫌とりはしなくても、ドライバーの機嫌を不用意に損なうことはしたくない。

「このドライバーさんは、日本人のグループが好きなんですって。日本人はいつもバスをきれいに使ってくれるからだそうです」

初めにこう話しておく、お客様は、

「へえー、日本人って他の国の人と比べるとバスをきれいに使うものなのね。じゃ、せっかくの好印象を崩さないように、私たちも気をつけなくちゃ」

と、バスを汚さないように気遣ってくださる。そして、バスの掃除に時間をとられずに済むドライバーは機嫌がよくなつて鼻歌を歌う。

現地スタッフ、指定店やレストランの店員、ホテルの従業員など、一緒に仕事をする人たちとは極力仲よくする。すると、機会あるごとにほえみかけてくれる。予定には含まれていないフリータイム後の市街地からホテルまでの送迎も仲よくなったドライバーが自分から進んで、

「時間を決めて迎えに行こうか」

と、言ってくれる。もちろん、余分な料金やチップの要求はない。

アシスタントなしで行くレストラン。バスをおりてからレストランまでの道がわから

ないと私が不安を訴えると、仲よくなったガイドが、

「仕方ないなあ。ついていってやろうか」

と、言ってくれる。これももちろん、余分な料金やチップの要求はない。

お客様の前にはめったに姿をあらわさない現地手配会社内勤の人と仲よくなると、英語ガイドの場所に日本語ガイドを送り込んでくれたり、新型バスを回してくれたたり、かなりのことが期待できる。最低限、「この添乗員、気に食わないからちよつといじめてやれ」ということから回避できる。

それにはまず、セカンドクラスの添乗員の存在を印象づける必要がある。例えば初めて会った人にチップを渡すとき、ちよつとしたお土産を添えると、

「ミク、あなたのことは絶対に忘れないわ」

と、言ってくれる。

その確率が一番高いのは、英語ガイド。その理由は不明。そして実際に彼らと再会すると本当に私のことを覚えてくれていて、遠くから手を振ってくれたり、最新情報を教えてくれたり、少し時間があればコーヒールームと一緒に飲んだりして、いつの間にか仕事関係から友達関係へと変わっていく。

初めて行く都市では用がなくても現地手配会社社に電話をし、「はじめまして」のあいさつをする。普通、添乗員が現地手配会社へ電話するのはトラブルがあったときなので、あいさつだけの電話は珍しがられ、話に花が咲くこともある。

お世話になった人には帰国前に電話やファックスでお礼を言い、また来るときにもよろしくと、印象を強くする。どうせ電話代は会社持ちなのだから。

彼らと仲よくしていると、楽しいことが起きる。事前に流れるツアー情報で私の名前を見つけてホテルへ会いに来てくれたり、フリータイムの食事に誘ってくれたり、ホテルの部屋にいたずら電話をかけてきたりする。こんなことがあった。

「はじめまして」と電話であいさつをしたスタッフがレストランまで会いに来てくれ、お客様の前で私に花束を渡す。それを見てお客様は、

「ミクちゃんの恋人か」

となり、場が盛り上がる。

でも、彼は私の耳元でそつと言う。

「その花、あとで部屋までとりに行くからな。おれの彼女に渡すんだから」

バスをおりようとすると、集合写真がお目当ての写真屋が駆け寄ってくる。お客様が同意してくださり、売り上げがあれば、添乗員にはただで一枚くれたり、枚数によって幾らかのコミッション（仲介の手数料）をくれたりする。でも、集合写真は時間がかかるし、撮影後の写真とお金のやりとりも面倒なので私は嫌いだ。集合写真に時間をさくより、少しでも自由時間を長くとって、ほっと一息コーヒータ임을捻出したい。だから、写真屋が来たらすかさず言う。

「ごめんね。今回は写真家のグループなのよ。また、今度ね」

もし顔見知りの写真屋だったら、

「ごめんね。今回もまた写真家のグループなのよ。また、今度ね」

彼らは、私がコーヒーに氣をとられていることを知っているので、それ以上は何も言わない。それどころか、

「また、写真家か。じゃ、一緒にコーヒーでも飲もうか」

となる場合もある。

空港へ到着すると、アシスタントがグループを出迎えてバスまで案内してくれる。アシスタントは絶対に遅刻を許されず、かなり前から待機しているので定刻に到着してスムーズに入国しても大抵の場合は待ちくたびれている。だから、同じ便で複数のグループが到着するとき、自分の担当するグループが最初に出てくるとうれしいはず。その分、早く仕事が終わるのだから。

私は、ここでも点数かせぎをする。できれば一番に到着ロビーへ出ていき、アシスタントに喜ばれたい。そのため、お客様にこういう案内をする。

「トイレは必ず機内で済ませてください。空港ではばたきますので」

「皆様がお預けになったお荷物は、私がポーターに指示をして取り上げます。ですから皆さんはお荷物のことを考えず、両替所に列ができる前にまず両替をなさってください。

お荷物は一カ所にまとめますので、両替の済んだ方から順に破損などがないかを確認してください」

幾らくらい両替しなくてはいけないかの目安、レート、小銭のもらい方などは、出発空港か乗り継ぎ空港で事前に案内しておく。入国に関する書類は機内で完壁にしておく。忙しいときにますます忙しい思いをしなくてはならぬ、たっぷり時間があるときに作業を済ませておくのは基本的なやり方。

空港のポーターはネームプレートをつけているので、私は必ず彼らを名前で呼ぶ。そして、現地の言葉を使って荷物の数とタグの色を伝える。同時に、荷物につけているものと同じ予備のタグを渡す。そこには、MIKUという名前と荷物を書いておく。ポーターもプロだから一度伝えれば個数ぐらい忘れないが、こうするとこちらが余計な心配をしなくても済むし、私の存在も印象づけられる。二度目に会うときには、多分、私のことを覚えていてくれる。

やはり、お互いに顔を覚えていて名前と呼ばれると悪い気はしないし、現地の言葉を使うことでポーターは気分よくてきばきと仕事をこなしてくれるように思う。だれでもそうだと思うが、知らない人より、知っている人に親切にしたい心情がある。

ポーターと面識を持つということは、到着後の忙しいときに強力な味方を得ることで、ターンテーブルのところであらうすることはまずなくなる。

そして、どのグループよりも先に到着ロビーに出られると、アシスタントは大抵笑顔になり、また味方が一人。

添乗員は、見知らぬ場所でも堂々としていなくてはならない。

ガイド「先にお客さんを案内しておいてくれよ。チケット買ってくるから」

ミク「入り口はどこ。何を案内するの。初めてなのよ、ここ」

ガイド「じゃ、おまえ、何でそんなに偉そうにやっているんだよ」

ガイドには初めてであることを話すが、それを忘れさせるほど堂々としていれば、お客様は安心なさる。

また、だれもがお腹を壊すような土地で私が元気にしていると、

「ミクちゃんを見ていると安心するわ」

と、言ってくださる。

一時間でバスに戻るような観光のとき、

「疲れたからバスで待っているわ」

とおっしゃる方がいらつしやる。だが、ドライバーはバスを離れるとき、バスに鍵をかける。お客様をその中に残すことはできない。それを説明し、

「あちらで座ってお待ちください」

と、バスをおりていただく。

「それなら観光するわ」  
とおっしゃる方が大半。

旧市街地の入り組んだ道を歩いて、旧市庁舎へと進む。何回も通っている道なので、多分、私も迷子にならずに旧市庁舎へたどりつけるとは思うが、確信はない。大丈夫だと調子に乗っていると、足元をすくわれかねない。

だから、列を乱して進むお客様のケアをしているうちに先頭に行くガイドの背中を見失うことは避けたい。でも、お客様は好奇心旺盛なので、整然と歩いてくれと思う方が間違っている。

私はこの場所に来ると、

「ここから先は、よそ見をしていると迷子になると決まっています」

と、言うことにしている。これ以上言わなくても、お客様は列からはみ出さずに歩くことにみずから協力してくださる。

最初にこう言ったときにはお客様がどんな反応を示されるだろうかと不安だったが、皆様、笑ってくださった。それ以来、私は自信を持ってこう言う。少し間違った自信過剰。

お客様には事前に大きな期待を持たせず、事後に期待以上だったと思っていた方が方がいい。同じものを見ても、同じものを食べても、同じホテルに泊まっても、期待外れ

だったとがっかりするより、思っていたよりよかったと感じてもらう方がいい。

「きょうのホテルは相当古い建物で、言葉をかえれば歴史を感じるともいえますが、部屋の中、特に水回りでは不便をおかけすることがあるかもしれません」

と云っておけば、水の流れが悪くてもあきらめていただけだし、水回りの調子がよければ、なかなかいいホテルだわ、と思っていただけ。

「昼食のレストランですが、地元の方の舌に合わせた味つけなので、お客様の中には口に合わない方がいらっしゃるかもしれません」

と云っておけば、少々大味でも、少々油っぽくても、日本人向けではないと理解してくださるし、お口に合えば評判が上がり、お客様の笑顔なおよし。

ただ、効果をねらって事前に印象を落とし過ぎると、

「じゃ、あなたは どうしてそんな場所を使うのだ」

と、添乗員のせいになってしまうこともあるので、さじ加減もほどほどに。

チップの習慣にも慣れてきた夕食のとき、一人のお客様が、

「おまえにもチップをやるぞ」

とおっしゃって、私のいる場所から離れたところに一枚のテレフォンカードを投げた。他のお客様も私もテレフォンカードが描く放物線の軌跡を目で追うだけで、よく意味がわからない。

「拾わないのか。欲しいのじゃないのか。拾え、拾え」

酔っ払ったお客様がこうおっしゃるので、やっと事の意味がわかる。

酔った上のこととはいえ、私の中で不必要な闘争心が沸いてくる。こういうとき、真つ向から勝負するのはばかっている。展開を見守る皆さんの視線の中、さつとカードを拾い上げ、

「お客様からのお心づけはお受け取りできませんので、おしまいください」

と、わざと両手で丁寧にお返しする。

「添乗員さん、偉い」

と別のお客様がおっしゃって、緊張していた空気がやわらぐ。

カードを投げたお客様がぶつぶつ言いながら部屋に戻ろうとなさるので、私は、「これからデザートがまいりますので、もう少しお待ちいただけますか」と、引き止める。敵に戦いの場から退散されては、おもしろくない。

「デザートはいい」

と、お客様はまた部屋へ戻ろうとなさる。

「では、お飲み物代の精算をお願いいたします」

声をかけ続けてお引き止めすることに、私はささやかな快感を感じる。

お礼というのは、お世話になった人に感謝の気持ちを贈るもの。おまえは身分も下だし、お金もないだろう。さあ、持っていけ、という虚栄心を満たすためのものではな

い。ついでに、ひいきしてねという見返りを期待している感じがする出発前の贈り物は受け取らないに限る。

違った物の考え方を知り、知らなかった習慣に触れ、初めて見る道具の使い方を教わり、その地のマナーを覚え、初めての言葉を耳にして現地の言葉であいさつ程度は挑戦する。

観光、食事、買い物も外せないが、こういうことがあるからこそ海外に出る意味も深まる。違いを知り、理解し、認め、受け入れることが、大げさにいえば国際理解の入り口。非日常的な経験をして視野が広がり、自分が見えれば周囲の人に対する許容範囲も広がる。オーバーな表現だが、たとえツアーに参加しての海外旅行であってもお客様にはこんな経験をしていただきたい。

そこに添乗員の存在は関係ないかもしれないが、添乗員のちよつとした言葉や行動がお客様の心の窓を開く一助になるときがあるかもしれない。だから、期待はされていない。でも添乗員次第で旅の意義が変わると勝手に考え、一つ一つのツアーに全力投球したい。

派遣添乗員は、でき上がった旅行商品を元に作られた日程表という情報しかない。  
「おたくの〇〇さんだけでも」

と、会社の特別なお客様であるようにおっしゃる方も多いが、派遣添乗員は社長と担当者の名前くらいしか知らない。だから、

「専属の添乗員ということでお願いますね」

と、派遣先の担当者から言われて添乗していても、早々にばれる。

「専属の添乗員ではない私が、なぜ専属だとうそをつかなくちゃいけないの」

と、私は思っている。だから、このような会話がなくても、お客様には先に派遣社員であることを話してしまう。

## 四日目 繰り返される質問

ツアー中、お客様からよく同じ質問を受ける。それが疎ましいという考え方があるかもしれないが、もしお客様から何も尋ねられなかったら添乗員など関心の対象にもなっていないということ。私はそれが寂しいので、プライベートな質問がないときにはわざと話を質問の方向へ持っていくようにする。お客様からプライベートな質問を受けること、私は嫌いではない。

「そんなに私のことを知りたいの」

と、気分はすっかり映画の主人公。

「月に何回くらい海外に出かけるの」

まず、これを聞かれないツアーはない。私は、この質問が結構好き。

初心者の中には、忙しいと言えば初心者であることがばれないだろうと思ってわざと多忙そうに答えていたこともある。今では、

「一〇日から二週間のツアーに出て、二〜五日ぐらい日本にいます。ですから月に二回程度です。八日間のツアーが続けば、月三回になることもあります」

「まあ、大変ね。日本にいるときは何をしているの」

「一日は精算、一日は打ち合わせです。洗濯をして次の行き先について調べていたら、のんびりとする時間はありません。時間があれば眠っています」

これが定番の会話。まさか、お客様との裏話を書いているとは言えない。

「いろいろな場所へ行けて、いいわね」

ずるいわね、ただで旅行ができて。いや、ろくな仕事もせずにお金をもらって、という意味があるかもしれないが、迷わず、

「はい」

と、答える。すると、なぜかお客様は拍子抜けなさる。

「でも、仕事ですから」

と答えるだろうと想像していらつしやるらしい。

お客様の言葉どおり、添乗員はいろいろな場所へ行ける。私が添乗員になりたいと最初に思った大きな理由もいろいろな場所へ行けるからというものだったし、添乗員になった今でもいろいろな場所へ行ける楽しい仕事だと思っている。私は、好きな国だと徒歩観光中にあるのか鼻歌を歌っている。気を抜くとスキップさえしかねない。そこにいるだけでうきうきするという幸せな性格だ。

そんな私に大嫌いな国はないけれども、やはり仕事としては気乗りしない国がある。それは、初めて行く国。何か尋ねられても、

「さあ、どうでしょう」

「多分、そうだと思いますが」

と答えるばかりでは、添乗員として情けない。仕事で行くなら、よく知っている国が一番。よく知っている国だとお客様の質問にも即答でき、鼻高々になる。こんなふうに、私の性格はちょっと悪い。

「いろんなお客さんがいて大変でしょう。何か大変なことはなかったの」

グループの大小にかかわりなく、いろいろな方がいらつしやるのは当然のこと。いろいろな方といっても別に悪人ではない。言い換えれば、価値観の違いが旅先であらわになることが多いということ。

いわゆるいい方ばかりだとツアーは平和だが、少々物足りない。私の気を引くのは、「クラッシュャー」「理解の範囲を越えた人」「珍しいタイプ」という手ごたえのある方々。人は「まさか自分は」と思うものらしく、質問をなさったお客様は、その分類に自分が入る可能性など想像してはいらつしやらない。自分の常識の中では、だれもが常識的な人のだから。

「大変なことはなかったの」

という質問の答えは、私が書いている「セカンドクラスの添乗員」。登場人物はだれ？

「同じような食事ばかりで飽きないの」

少々、お料理に飽きてこられたお客様の質問に、

「えーっ、飽きてしまわれましたか。これ、結構おいしいですよ」

と答えることは、お客様の期待に外れるらしい。舌が、かつおや昆布のだしを求めているのか、お客様は毎日食べている家庭の味が恋しいころ。でも私は、おいしくないとみんながいう料理もおいしい。味覚音痴といわれても、おいしいと感じるのだからお得意で幸せ。

メインは牛、豚、鶏、魚と変化があり、炒め物、煮物、揚げ物と調理法も違う。私の家での食事はこんなに変化に富んでいないので、私には同じような食事とは感じられない。

私も時々無性におにぎりが恋しくなるのでお客様のおっしゃることはわかるが、ちよつと頭を切りかえて、旅先の食事とももうすぐお別れなのねと思えば目の前の料理もいとおしくならぬだろうか。

「今まででどの国が一番よかったの」

これは、答え方に注意しなくてはならない。訪問中の国に添乗員がどんな思いを持っているかが気になっているのかもしれない。

だから、たとえ今回の旅行先が私のお気に入りではなくても必ず大好きな国にあげる。

お金を払って来ているその国のことを添乗員が大好きだと言えば、お客様の気分はいいはず。

うそをつけないある添乗員は、イタリアでこの質問を受け、

「私はドイツが好きです。イタリアは大嫌いです」

と言い、玉碎した。

正直もいいけれども、ここではやっぱりうそも方便。この国は大好きというアピールのついでに、

「今回はいつもよりホテルもいいし、添乗できてうれしいです」

と、言う。すると、

「いつもはもつとひどいのか。ここも大したことはないけれども、まあ、よかったな」ということになる。気の持ちよう。

「何年くらい添乗員を続けているの」

お客様は多分、経験豊富な添乗員をご希望だろう。こいつ、頼りないな、経験はあるのかなと思っこの質問する方もいらっしやる。

「初添乗です」

「二回目です」

と言えば、お客様は不安になられるか、教育してやろうと考えられるか、力になって

やろうと思われるか、私がしつかりしなければと意気込まれるか、もしかすると添乗員である私をばかにしてかかられるか。いずれにしても避けたい答え方。

たとえ初添乗でも、初めて行く国でも、お客様に聞かれたら、

「二年ぶりの三回目と言いなさい。初めてなんて答えたらそこでおしまいよ」

と、研修で教えられた。

私は添乗を始めて半年くらいの間、未熟な添乗員に当たってしまったお客様に申しわけなくて正直に答えられず、

「三年目です」

と、上ずった声で答えていた。この言葉をお客様は信じてくださった。

三回目の添乗のときに、

「何年目ですか」

と尋ねられて、

「三年目です」

と答えると、お客様は、

「すごく頼れるから、もつと長いのかと思っていました。まだ三年目なんですか」と、言ってくださった。他の方も、それに相づちを打たれた。

やった、だまし切ったわという得意な気分と、仕事を認められた気持ちと、うそをついてしまった申しわけなさが交錯して複雑だった。

お客様の先入観に左右されるのが怖いだけで、何年仕事をしているかという数字は結局問題ではない。ベテランの慣れより、新人のひたむきさがいいのだし。ベテランが機関銃のように迫り来るトラブルに陰で迅速に対処するより、何の解決に至らなくても新人がお客様の前で走り回る方が、よくやってくれたということにもなる。

「〇〇語も話せるのね。何か国語、話せるの。どうやって勉強したの」

私はあやしいな英語しか話せない。だから難しい話では四方八方から核心に迫って何とか理解してもらおうとするので、自然と口数が多くなる。これがまた、流暢に話しているかのように誤解される。

特に、文法はめちゃくちゃ。でも、いざとなれば感情を込めて日本語で三回叫べば何とかなると信じている。大丈夫、同じ人間だからわかつてくれる、と。観光案内には結構広い範囲の言葉が出てくる。歴史、建築、宗教、美術、哲学、自然、何でもあり。日本語で言われてもわからなさそうな話だったり、ドイツ語なまりの英語だったりすると、もうフィーリングで乗り切るしかない。

私は行く先々の国のあいさつと数字、「お腹がすいた」「のどが渴いた」「眠い」「疲れた」「急いで」「彼がいるの」の言い方だけは覚えていくので、その国の言葉を話せるようにお客様から勘違いされることがある。あちこちに飛ばされる地方巡業のような添乗員。行く先々の言葉など、本当は話せない。

語学をどうやって勉強するのがいいか。私が英語を勉強したのは中学、高校の六年間だけ。英会話スクールも留学も経験はない。当たって砕けながら覚えてきた。最速マスター法は、日本語を話せない人を好きになること。好きな人の話す言葉を覚えるのは早い。私はそれで幾つもの言語を……。

「お幾つですか」

必ずだれかに聞かれる年齢。どうやらこの質問は、お客様の中から選ばれた代表選手が切り出すようだ。年齢にふさわしい能力がはじき出され、年の割にはできがいいとか、できが悪いとなる。だから私はずっとサバを読んでいて、自分でもその年齢の気持ちになっっている。例えば三〇歳なら許されない仕事内容でも、二〇歳なら、

「その歳じゃ、仕方がないわね」と、許される。

「その歳でそれだけでできれば上出来よ」

と、言ってもらえることもある。もしサバを読むのなら、二〜三才なんてけちなことは考えず大胆な方がいい。

ガイドが帰ると、

「あの人は幾つなの」

とも、聞かれる。どうでもいいけれども、それは本人に聞いてね。

「知りません」  
と言うと、

「ええっ、あんなに仲よくしていたのに歳も知らないの」  
と、驚かれる。ガイドの年齢など、私は知らない。

「どこの大学を出たの」

これも意外とよく質問される。一度、答えてみたいと思うのは、  
「この春、中学を卒業しました。だから学歴は中卒です。これが初めての海外旅行で、もちろん初めての添乗です」

容姿にも話の内容にも無理があるが、お客様の反応を想像するとわくわくする。

初めから大卒と決めていらっしやるお客様が多い。所属している旅行会社や派遣会社にはそういう枠があるかもしれないけれども、添乗員の資格そのものに大卒の条件はない。私は高卒。高卒だと答えると、お客様は聞いてはいけないことを聞いてしまったような顔をなさる。学費不要な親孝行だし、そんなに悪いことではないと思うのだけれども。

「独身なの。結婚はしないの」  
もちろん、結婚指輪はチエック済み。

「今のところ、結婚をする気はありません」

「そうよね。忙しいものね」

「いいえ、違うんです。私、世界じゅうに恋人がいて、たった一人に決めることなんてもったいなくてとてもじゃないけれどもできないのです」

もてない人ほど見栄を張るもので、お客様はあきれ、ここで話は途切れる。

ところが一度、この話が予期せぬ展開になった。私の答えに一人の男性客が切り返してきた。

「へんっ、その歳で本当は男もいないくせによく言うよ」

私は心の中で間髪入れずに言い返した。

「ふんっ、その歳で独身のくせによく言うわよ」

「血液型は、星座は」

外国人ガイドやドライバーとの会話で血液型が話題になることは一〇〇パーセントないといえるだろう。けれども、ツアーの途中でお客様に血液型を尋ねられ、

「気がついていないかもしれないけれども、ミクちゃんはこういう性格よ」  
という話になることはよくある。

私はO型、カニ座。記憶に残っていないとしても、だれもが一度くらい、O型、カニ座がどんな性格なのかを耳にしたことがあるだろう。私は母から血液型はA型だと教えられ、血液型占いを見ては、O型だったらよかったのになと、O型人間にあこがれる少

女だった。ところが、ある日突然、私は理想の血液型を手に入れることになった。私の血液検査の結果に、O型と書かれていたのだ。慌てた母は私の説明だけでは血液型の仕組みを理解できず、

「A型の母親とB型の父親から、O型の子供が生まれるのですか」  
と、病院へ聞きに行った。セカンドクラスの母親だ。

「自動販売機はないの」

普段は自動販売機を利用していなくても、ないとなると探してしまうもの。自動販売機は町に放り出された貯金箱みたいなものだから、多くの国ではこんな無防備なものをそこら辺に設置しない。

「お水はどこで買えるの」

ホテルのミニバーは高いので極力安く手に入る場所は案内するが、水道水を飲めない不自由さからお客様は常に水の心配をなさる。お客様がどうも釈然としないのは、水がサービスされないレストランだろうか。水を注文し、ジュースと同じ値段を払うと損した気がする。今は日本でもミネラルウォーターを買って飲む人が多いので、お客様は昔ほど有料の水に拒否反応を示されなくなったが。

お客様はまず有料の水を探し、それが簡単に手に入る場所では少しでも安い水を探さ

れる。安い水を求めて一時間も歩き回った話を聞くと、旅先ではその時間の方がもつたないのと思う。

「どうして添乗員なんかになったの」

「添乗員に」ではなく、「添乗員なんか」と聞かれる。添乗員は大変というイメージがあるようだ。答えは単純明快、海外へ行けるから。

バスでの長い移動時間、私は添乗の魅力を話したくてうずうずしている。

「どなたか、添乗員になりたいと思っている方はいらっしゃいませんか」  
と切り出してみるが、反応は大抵かんばしくない。

「何だか大変そうなんだから」  
というお客様の声を待ち、

「そんなことはありませんよ」

と話のきっかけをつかみ、添乗の魅力を話し始める。いずれにしても、お客様は私の添乗話を聞くはめに陥る。

「同じ質問ばかり出るから、食事のときにお客様と一緒に席にしないでくれ」

最初にこう釘を刺したドライバーがいる。何歳、結婚しているの、お子さんは、日本人をどう思う……、お客様からドライバーへの質問はどうしてもお決まりのもの。私は

思わず、

「ドライバーになって何年目なの」

と、聞きたくなった。二カ月や三カ月で、こうは言わないだろう。でも、その質問をすると私も別の席に放り出されそうなので黙っていた。

「注意ばかりするけれども、添乗員は盗まれないの」

私は、まだ貴重品を盗まれたことはない。余計なものは持たず、バッグのチャックは、キーホルダーを外さなければ動かせないようにしている。人が近づいてくれば、

「エクスキューズ ミー」

と、ちゃんと聞こえるように声を出してから離れる。油断していません、という合図。その近づいてきた人がスリだったら、私のことはあきらめて他の獲物をねらいに行く。

ヒースロー空港経由、日本への帰国便の中で一人の添乗員が声をかけてきた。

「ポンドかドル、少し日本円に両替できませんか」

彼女はヒースロー空港内で日本円を入れた財布をすられたらしい。日本円がないと、空港から家まで帰ることができないのだ。

「日本時間で、今、何時かしら」

「そんなことを考えていると疲れますよ。日本が二五時六一分になっていてもこの景

色は変わりませんから、しばらく日本時間のこととは忘れましょう」

「あと、どれぐらいで着くの」

「もうすぐ到着です、の二倍ぐらいの時間で到着します」

「今度はいつ出かけるの」

「お客様が写真の現像をして今回の旅の余韻に浸っていらっしゃるころ、私は次の旅先です」

「いつも元気ね。ミクちゃんは、疲れないの」

「ここで皆さんと一緒にできていることが楽しいので、疲れなんて感じません」

私は、添乗中に疲れを感じない人間。添乗員として動いていることが心地いい。そんなに頑張らなくてもいいと言われるときもあるが、私は怠け者だから頑張っているつもりはない。でも、頑張っているように見られて損をすることはない。

初めての場所であっても、お客様にそのことを話してはいけない。でも、このレストランへ来るのは初めてだとか、このホテルに泊まるのは初めてだという話をしても問題はない。

細かな質問の多いグループだったので、売店で売っているものや部屋のタイプなどを質問されて答えられないよりもいいと思い、

「私も初めて泊まるホテルです」

と、先回りしてお客様に話す。

ホテルへ向かうバスの中で、ガイドがお客様に、

「ホテルのすぐ近くに大型スーパースーパーがあります」

と、案内する。私もスーパースーパーへ行って、安くてめずらしい日用品や夜食でも買わなくちゃ。

さて、ホテルのチェックインが終わってガイドが帰っていった途端、

「スーパースーパーではどんなものを売っているの」

と、一人の奥様が私に尋ねてこられる。ご主人は、

「添乗員さんもこのホテルは初めてだというし、スーパースーパーで売っているものまでわかるわけがないだろう」

と奥様に言ってくださるが、奥様はそれでも続けられる。

「だって、添乗員でしょう」

添乗員は、世界じゅうに星の数ほどあるスーパースーパーで売られているものまで把握してはいない。けれども、私は意地で答える。

「乾燥したホテルの部屋で飲むのにちょうどいいジュースを売っています。免税店で

扱っている高級なお菓子ではなく、いわゆる駄菓子もありますよ」

多分、この推理が大きく外れることはないだろう。

優しい奥様がおっしゃる。

「あら、何だか楽しそうね。行ってみようかしら」

「きょうは時間がなくて会えなかったから、あした、ホテルで一緒に朝食を食べようよ」  
現地手配会社の男性スタッフから電話がかかってきた。私がここへ添乗で来るたびに、くだらない話に花を咲かせるために会いに来てくれる男友達。

翌朝、その彼と早目の朝食をとりながら今回のツアーの愉快な出来事などを話しているところへお客様が次々とあらわれ、

「おはようございます。あら、彼なの」

と、声をかけてこられる。どうやら、一晩一緒だったと誤解されている。

私が男性と話をしていると、お客様は、

「あら、彼なの」

と、よくおっしゃる。

相手が現地手配会社のスタッフであれ、仕事を一緒にしたことのあるドライバーであれ、久しぶりにすれ違ったガイドであれ、添乗員仲間であれ、いつも親しく話をするウエイターであれ、お客様は彼らと私のそんな関係をご存じないので仕方がないが、男性

と話をしているだけですぐ彼氏に結びつけられてしまうのは、なぜだろう。

意外にも、

「おふろの栓がないのですが」

という電話がお客様からかかってくるが多い。  
きょうも電話が鳴る。

「おふろの栓がないのですが」

私は受話器を置き、自分の部屋のバスタブを確認する。レバーで操作するタイプではなく、バスタブの上に栓が無造作に置かれている。

ハウスキーパーに連絡してお客様のお部屋に栓を届けてもらえばいいが、私は自分の部屋の備品をお客様にお渡しすることになっている。その方が早いからだ。私は、おふろの栓を持ってお客様の部屋へ行く。

「おふろ、見せていただけますか」

「どうぞ」

私の部屋と同じように、栓はバスタブの上に置かれている。ごく自然に……。

「栓はここにありますがこれも」

「あらっ、反対側にあったのね」

お客様は、おふろの栓は蛇口のある方に置かれるものだと思い込み、二メートルと

離れていない反対側のふちに置かれているかもしれないとは全く考えていらっしやらなかった。だから、右から左へと視線を移動させることもなかった。

「こちら側にあると、わかりにくいですよね」

一言、お客様をかばうことを決して忘れてはいけない。

# 五 目 目 体 調 不 良

サンプルはここまで