仕事が楽しい人Ｆｉｌｅ．５０：上山弘朗さん（ツアーガイド）

（向かって右側の黒いＴシャツの方が、上山さん）

◆ウミガメに「出てきてください」と、お願いの電話をするツアーガイド

今回、ご紹介する仕事が楽しい人は、
ハワイのホノルルで、ツアーガイドを務める、
上山弘朗さんです。

上山さんの仕事へのこだわりは、
お客様の多種多様な趣味趣向に合わせたガイド。
もう少し砕けて表現し直すと、
どんなお客様にも笑っていただく観光案内。

ツアーガイドになる前の上山さんの仕事は、
居酒屋の調理人兼接客係。
お店で扱う食材の生産者の思いをお客様に伝えることをモットーに
大阪では、ちょっとした名物人として活躍していたそうです。

この経験を生かして、上山さんはお客様と接します。

都会派、田舎派。
買物派、のんびり派。
トレンド派、歴史探訪派。
ライト派、ディープ派。

上山さんは、車中で色々な質問を投げかけながら、お客様の志向性を読み取ります。

「これから、カメハメハ大王像に向かいます。
　ハワイ諸島を統一したのは、カメハメハ１世で、１８１０年ごろのできごとです」
なんて話しながら、車を運転する上山さん、ルームミラー越しにお客様の様子を伺うと、
「・・・(シーン)」
車窓の遠くを、“ぼーっ”と眺めています。

上山さんはすかさず、
「こちらは、ＡＫＢ４８のポスター撮りをした海岸です」
「あちらは、嵐が訪れたレストラン」
話題を切り替えながら、お客様の興味を探っていきます。

すると、お客様の表情が一変。
「嵐が行ったレストランって高いんですか？」
なんて質問が返ってきます。
上山さんは、
「いえいえ、そんなに高くはないですよ。予約入れてみましょうか」
と、お客様の興味に合わせながら会話を重ねていきます。

６歳くらいの男の子を連れたご家族のガイドをした時に、
上山さんはこの子に、ウミガメを見せてあげようと、
ノースショアのラニアケアビーチをツアーコースに組み込みました。

男の子は、ウミガメに会えるのを楽しみし、うきうきとしていたのですが、
肝心のウミガメが、現れません。
男の子の顔がだんだんと曇りだし、
「カメさんに会えないのかな～」
とポツリとこぼします。

上山さんは、ウミガメが出てくるポイントを、心の中では必死に探しながら、
男の子の前で、おもむろに携帯電話を取り出し、こんなやり取りをして見せたのでした。

「もしもし、ウミガメさんですか。今、ウミガメさんに会いたいと言っている男の子がいるんですけど、出てきてくれませんか。」

こう言って電話を切った、上山さんは、
「〇〇君、大丈夫だよ。今から、ウミガメさんが、〇〇君のために顔を出してくれるといってくれているから、もう少し待ってみようね」
と、伝えました。

上山さんは、内心、「ここのポイントは、かなりの高い確率でウミガメが現れるはずなんだけど、ウミガメよ、頼むから出てきてくれ」とドキドキもので、神にもすがるような気持ちだったようです。

しばらく、男の子と一緒に海を眺めていると、なんと言うことか、
ウミガメが海面から顔を出し、のそのそとビーチに上がってきたのです。

この男の子は、大喜びして、
「ウミガメさんありがとう」
「ガイドのオジサンもありがとう」
と大はしゃぎになりました。

上山さんは、
「これは本当にラッキーだったんですが、せっかくハワイに来ていただいたのですから、何とかして、いい思い出作りのお役に立ちたいんですよね」
と、満面の笑みで、このエピソードを私に話してくれました。

ウミガメに電話するツアーガイドの上山さんの話を聞いて、
私も、サンタクロースの存在を信じて疑わなかった幼少の時に味わっていた、
ドキドキ感を思い出しました。

上山さんが、お客様の多種多様な趣味趣向に合わせるガイドとは、
我々が心の奥底に眠らせてしまっている“童心”を呼び起こすガイドなのかもしれません。

◆上山さんが大切にするキーワード
ホンマに、お蔭様で
ここまで生きてこられたのは、間違いなく多くの皆様方のお蔭だと、つくづく思います。
お蔭様の思いに従順に生きる。これが今の私の素直な気持ちです。

◆上山さんのパワー〇〇
ケアリイ レイシェル（Kealii Reichel）の歌を聴く
マウイ島のケアリイの住居を突撃で訪ねてしまうほど、大好きです。

◆上山さんのコツコツ
嫁さんに毎日、「ありがとう」と言う
いつも自分に微笑みかけ、自分に寛容でいてくれる嫁さんがいての自分なので、
毎日、必ず感謝の気持ちを表しています。

◆“なんでかわからない”は、自分の心に素直に向き合う呪文

上山さんは、お客様に、
「なぜ、ハワイに来たのですか？」
と尋ねられると、答えに窮してしまうそうです。

ですので、お客様にこの質問をされると、上山さんは、
「お客様は、なぜ、ハワイに来たのですか？」
と、問い返してしまいます。

すると、
「“なんでかわからない”けど、しばらくすると、ハワイに行きたくなるのよね」
と、多くのお客様が答えるそうです。

「平堀さん、ハワイって、“なんでかわからない”けど来たくなる
そんな不思議な魅力につつまれた島だと思うんですよね。」

「“なんでかわからない”って、あってもいいんじゃないかと、
ハワイに住むと、思えてくるんですよ。」

「たまにするんですけど、
東海岸で、サンライズを、ぼ〜っと眺めて、

まったりと日中を過ごし、
西海岸で、サンセットを、ぼ〜っと見つめる。
すると、“なんでかわからない”けど、涙が出てくるんですよ。」

「平堀さんに、なんで涙がでるんですかと理由を尋ねられても、
上手く言葉にできないんですよね。」

上山さん曰く、
ワイアワという癒しの聖地があり、
こちらは、かつてのハワイの王族の出産場所で、今では、安産のご利益があるパワースポットと言われているようです。（クカニコロ バースストーンズ）

ワイアワは、瓦屋根の家や桜に竹、そして、なべやきうどんと名付けられた家庭料理もあり、かつての日本人移民の生活臭が漂っている街。

上山さんは、ここに来ると
「日本人、めっちゃ頑張ったんやな〜！！」
と、体が熱くなるのだそうです。

「戦争に巻き込まれた移民は、全ての財産を失っても
このハワイの地で、一からやり直そうと踏ん張り、今があるわけですから、
日本人って、本当に凄いなと思うんですよね。」

「彼に、なんで頑張れたんですか？と、尋ねても、なんでとか、そんなこと考えるよりも先に、前に進むしかなかったと答えるんじゃないでしょうか。」

私は、この話を聞きながら、
“なんでかわからない”けどの感性に浸る心地よさを、どこかに置き去りにしていた自分に気づき始めました。

“なんでかわからない”けど、笑える。
“なんでかわからない”けど、心地いい。
“なんでかわからない”けど、この音楽が好き。

“なんでかわからない”けどって、自分の心に素直に向き合う呪文になるようです。

上山さんは、インタビューの結びに、私にこんな質問を投げかけました。
「平堀さん、ハワイの海って磯の匂いがしませんよね」

こう問われた私は、鼻をクンクンさせて、風の匂いを嗅いでみました。
（インタビューした場所は、海が目の前のテラス）
すると確かに、磯の匂いというか、潮の香りがまったくせん。

私が不思議な顔をしながら
「確かに、しませんね」
と答えると、

上山さんは、
「ハワイはマイナスイオンが強いので、潮の嫌な臭いがしない、という説があります。
それだけ、癒し効果にあふれた島なんですよね」
と、思いっきりの笑顔で、答えを教えてくれました。

「なるほど～！！」

気がつくと、私は、事の真偽よりも、話の流れを楽しんでいました。

上山さんのトークに、癒された証です。

◆上山さんのプロフィール
職業： ツアーガイド
所属：アロハ サン ツアー（http://www.alohasuntour.com/）

◆ツアーコンダクターとは？（ツアーガイドに近い職種として選択）
（13 歳からのハローワーク公式サイトから、類似職種を抜粋しました）
団体ツアーの始まりから終わりまで旅行客の世話をし、ツアーの全行程を運営し、旅行客が満足するように努める。旅行代理店に勤務する場合と、ツアーコンダクター専門の派遣会社に登録する場合がある。大手旅行代理店だと、営業、手配、添乗と分野が分かれ、旅行に同行する添乗を受け持つのがツアーコンダクター。ほとんどの代理店では手配から添乗まですべてに関わっている。海外添乗の場合、一般旅程管理主任者の資格がなくてはならない。1 週間ほどの研修だが、内容はかなりハード。また、空港やホテルでの不慮の事態に対応できる英語の能力も問われる。派遣の場合、収入は日当制で、経験に応じて日当は上がっていく。旅行中、客の病気や盗難事故などのトラブルも少なくなく、人見知りせず

臨機応変の対応ができる能力を持ち、どこにいても明るい性格の人が好ましい。

◆ツアーガイドに求められる能力
現地愛：ガイドする土地、歴史、住民への深い愛
洞察力：顧客の欲求を推し量る力
雑学：多種多様な顧客の趣味趣向に合わせられる知識
企画力：顧客の感性を震わせるツアー企画をする力
話力：顧客をひきつける話し方ができる