

精算窓口



(北急電鉄物語14)

北急電鉄が、2011年の新春を迎える。

深夜でも終夜運転の列車や臨時特急ニューイヤール号が発着し、また北急百貨店と覇を競う百貨店が、新春初売りのための準備をする声が、この北急電鉄最大の駅・新宿駅駅務員詰所にも聞こえてくる。

若い女の子のファッションショップの店員たちが福袋を詰めているのだろうか。渋谷や池袋でも今年は去年まで後退戦を強いられていた百貨店の逆襲の年と各百貨店が意気込んでの新春商戦である。

去年のうちに済ませた店舗の増床、価格の見直しなどの結果が出るのだ。各百貨店の営業部の皆の檄を飛ばす声も聞こえる。

そんな中、板本ミナ（いたもと・みな）はロッカールームで着替えながら、新年勤務の榮譽を感じつつ、もう一方で少しの不愉快さを感じていた。

ミナと彼女たちショップの若い店員の年は同じ頃だが、ミナはそれが不愉快だった。

ミナは都内の短大卒で北急に入社、駅務員として小さな駅からついに日本最多の乗降客数を誇る新宿駅に勤務となった。その榮譽はミナの誇りである。

しかしだからこそ、彼女たちの話し声を聞くと、正直イラッとする。

なぜだかつい考えてしまうのだが、でる結論は一つ。

彼女たちは仕事も恋もという。

だが、ミナは仕事がまず第一だと思う。

仕事を極め一人前になってからようやく恋ができるのであって、半人前の仕事で誰それが好きだの嫌いだのという資格はないと思う。

だいたいミーティングと彼女たちが称しているのを聞くと、いらだちは最高潮になる。

ダメな体育会系の高校や中学の部活と同じではないかと。

練習が足りないだの用意が足りないだのをコーチに言われて初めて涙を流し、悔しさに泣く。全く馬鹿馬鹿しい。練習も用意も自分の仕事、自分そのもののことではないか。

泣くな！ 真剣味が足りないんだ、だから馬鹿にされるんだ！ 仕事の使命を自覚し、自分を充実させるのが第一、と思う。

それなのに中途半端に恋も仕事もというその神経が不愉快だ。

彼女らは断じてプロではない。

着替え終わり、詰所に出ると、乗務員と駅務員が新年を祝うように華やかに話しているのが見えた。

その中には運転甲組・来嶋運転士もいた。若いミナにとってはあこがれの雲の上の存在である。

運転よりも駅務のほうが好きなミナだが、来嶋の立ち居まい、運転動作の確実かつ華麗な姿

はさすが北急鉄道員の華と思う。その隣には同期の運転士、そして指導運転士の梅沢さん。皆プロ中のプロだ。

駅員にしる車掌、運転士にしる、保線区や電力・信号掛や検車区の係にしる、プロ中のプロの振る舞いは全て、独特の美がある。それに惚れて、ミナは北急に就職し、勤めてきたのだ。

「あれ、香乃さん、なんでここいるの？ ブラウンコーストの仕事どうしたの？」

香乃と呼ばれたのは北急の誇る他社乗り入れによる日本全国周遊列車『ブラウンコーストエクスプレス』のクルーだった滝河香乃（タキガワ・カノ）である。

ハーフの帰国子女で、語学堪能、優秀有能との評価も高いのだが、正直ミナにとってはいらだちの相手である。

第一、北急で唯一気に入らないのが『ブラウンコーストエクスプレス』の存在だった。

それを運転する運転士はいい。ただそのクルーはどうにも馴染めない。

たしかにクルーズトレインとしてホテル並みのホスピタリティを実現するとはいえ、それは所詮要は乗客に媚びる仕事ではないか。

たしかに駅員もお客さまに便利な鉄道を目指す。しかし、それは媚びることとは大きな一線で違うはずだ。第一通常の駅務員が一日十数万人の利用する駅で、その全員に媚びることは出来るわけもなく、それをするよりもクールでスマートな駅務員としての品格と美を目指すほうがずっと使命の自覚だと思う。

だが、香乃はそのブラウンコーストエクスプレスのクルーから人事交流のための一時転勤で新宿駅駅務担当に一時移動している。

「香乃さんが駅務、それも精算窓口ねえ。なんか、精算券に口紅でキスマーク付けちゃいそうでやだなあ。色気ありすぎだよ」

「せめて特急ホームのロマンスバーとかの方が似合うんじゃない？ ワイン趣味とかその業務ケータイのストラップ見てると、絶対に似合わないよね」

「そんな事言わないでくださいよー」

香乃は笑いながら困っている。その姿はTVで斜め45度の微笑と言われた女性アナウンサーのような感じである。

「西口地下精算窓口、引き継ぎお願いします！」

ミナは強い調子で言ってしまった。全員がその調子に驚く。

「ミナさんなんか不機嫌そう」

「不機嫌じゃありません！」

ミナはそう不機嫌に返事した。

「まあいい。元気が一番だ。引き継ぎするぞ、香乃」

そう呼ぶ駅務助役に二人は『はい』とこたえて、前にたって引継ぎをした。

朝を迎えるころ、二人は新宿西口地下、二層式のホームの地下ホーム・地下連絡口にある精算窓口の2つのブース内に入って業務についていた。

新春の駅構内、普通の駅なら澄み切った空気の中、まばらな初詣客の相手をする静かなものなのだが、新宿駅はそのそばにある日本最大の初詣スポットである明治神宮をはじめとする初詣客、都内の超大型百貨店の初売のお客でもうじき溢れかえる。

そこでの精算窓口の業務は。運賃精算だけでなく案内の仕事もあり、大変ではあるが、それゆえまさに駅務員にとっては晴れ舞台でもある。

だが、となりのブースの香乃と組むのが正直納得行かない。

その時、家族連れがミナの方にやってきた。

「あの、都区内フリーパスを買ったんですが、明治神宮で子どもがパスを落としたりしくて。パスを買ったときの領収書はあるんですが、何とかならないでしょうか」

お父さんが弱った顔で、パスを無くして半べその子どもをあやすお母さんを背にいう。

「パスは落としたりたら無効です。出口で事情を説明して駅を出て買いなおしてください」

ミナはそうスムーズに案内した。

「そうですか、そうですよね」

お父さんは「すいませんでした」と謝り、家族を連れて駅の出口改札へ向かっていった。

「ちょっと」

少し間があいたところで、となりの香乃が声をかけてきた。

「ルール通りに説明しました」

ミナは憮然として答えた。

「ルールを説明すること以上に何があるんですか。この仕事は媚を売る仕事ではないと思います！」

「たしかにそのとおりだし、あなたは優秀だわ。それに対応も、誤りとは言えない。ただ、あなたに私が今何を言っても、聞く耳を持ってくれないのもわかる」

余計ミナは不愉快になった。

「ただ、あのお父さんの一家のことを考えると」

「安い同情は正規のルールに従う他のお客さんとの信頼を裏切ります！」

ミナは言い放ったが、それに悲しそうな顔をした香乃がなにか言うより前に、精算のお客がやってきてそのやりとりは打ちきりになった。

香乃もミナも、となりの互いを意識できないほど忙しくなってきた。

「休憩だよ」

声がかかり、香乃とミナは昼食休憩となった。

香乃は悲しそうな顔をしていたが、ミナは完全にそれを無視して食事をとった。

「おや、ミナちゃん、また絶好調に不愉快そうだね」

来嶋が声をかけた。

「大丈夫です！」

ミナは強く言った。

「まあ、元気なのはいいけどね」

来嶋はお茶を飲んだ。

「懐かしいな、僕も駅務の頃の感覚を思い出したよ。

あの頃は楽しかったなあ。運転の今も楽しいけど、駅には駅の楽しさがある」

「来嶋さんだってそんな歳じゃないじゃないですか」

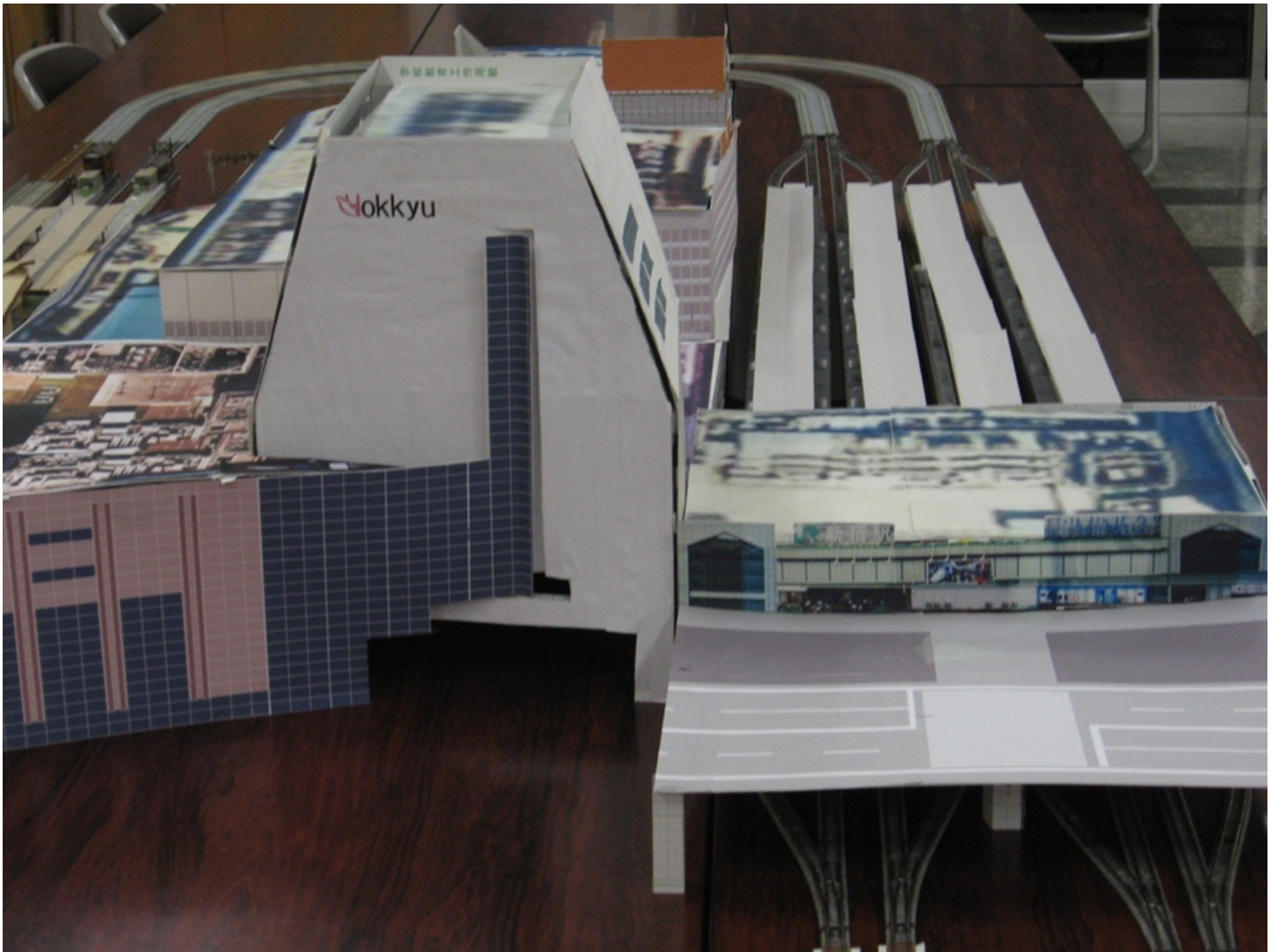
「そうでもないさ。下っ腹が出てきて」

「そうは見えませんよ」

言うミナは嬉しかったのだが、その来嶋が、一瞬香乃とアイコンタクトして、それで一気に不愉快さが戻ってしまった。

「まあ、お客さんを大事に」

来嶋はそう言うとともに乗務員の輪に戻っていった。



何をアイコンタクトしたのだろう。

そう思いながらまた精算窓口に座っていると、いかにもの酔客がやってきた。

「特急に乗り遅れちゃって。特急券払い戻してくれ」

ミナは答えた。

「特急券の指定列車への乗り遅れは無効です」

「無効？ なんでだよ」

きた、とミナは覚悟して対応を始めた。

「当社の特急券は乗り遅れ無効です」

「でも、JRの指定券は乗り遅れたら指定はなくなってもあとの列車の自由席に乗れるじゃないか」

「当社の特急はすべて全席指定です。JRとは違います」

「違うと言っても宮ヶ瀬湯本まで1120円が無駄になるのか」

「そうならないようになんども構内でお乗り遅れがないようご案内をしているのですが」

「おい！ 遅れたのは売店の姉ちゃんがモタついて、それを待ってたからだぞ！」

「それでもこの切符の列車に間に合うように」

「いまだき弁当だって200円台じゃないか！ それがちょっと乗り遅れてその5倍が丸損かよ！ ひでえな！」

「だからお乗り遅れがないように切符にご注意を」

「このアマ、馬鹿にすんな！」

酔客は叫ぶと同時に精算窓口の窓を殴り、ものすごい破壊音が響いた。

すぐに「お客様！」と構内の北急の警備員が3人、集まってきた。

窓を殴られたミナは、少し震えてしまっていた。

そして、ヒビの入った窓の隣りのブースで、警備員を呼ぶスイッチを押してくれていた香乃に気づいた。

ミナは事情をまとめるために詰所に戻った。

「媚を売ること、サービスすること、か」

駅長がやってきていた。

「傷心の女性駅員をジジイ駅長が慰めに来ましたよ、と」

「駅長、これ、ペナルティですか」

「まあどうかな。酔っぱらいはいくらでもいるし、そのたびに駅員を配置転換してたらキリがない。まあそういうことはないが、かといってそう言うのと毎回モメる駅員も困るしな。ペアを組む仲間に不愉快を示す駅員も困ったもんだ」

「すみません」

「まあ、ちょっと見てみなさい」

詰所のモニタに、香乃が精算窓口業務をしているのが映っている。

「おい、新年会で飲み過ぎて、どうやら定期券を無くしちゃったみたいでさ。でもカード払いだから履歴があるだろ。再発行できるだろ」

また酔客だった。

「かしこまりました。ただいま定期券の落し物がないか、われわれもお探しいたしますので、お名前と電話番号をこちらのメモにお願いできますでしょうか」

「さがすって言ったって、今日歌舞伎町で飲んで落としたと思うから居酒屋のどこかかも」

「大丈夫ですよ。定期券にはお名前が記してありますので、落し物窓口に届くことも結構ございます。オンラインで管理しておりますので、落し物のお調べもできますし、不正に利用されないようにロックを掛けることもできますので。こちらをお願いします」

「そうか。でもこれから恵日奈から神鉄乗り換えで柏葉駅まで帰るんだが」

「そうですか。では連絡定期ですか？ 定期券の区間はどちらからどちらまででございますか」

「神宿、恵日奈乗り換えで神鉄柏葉駅なんですけど」

「まずお調べしますが、お急ぎでしょうか、この案内券を発行いたします。

それと恵日奈までの本日のお帰りの分の乗車券をご用意します。

神鉄さんにはこの案内券をお持ちいただければ恵日奈から柏葉までの乗車券の立替をしていただけよう連絡しておきますので、今日は寒いですから今日のところはお気をつけてお帰りになって、お家でポケットなどにおしまいでないかお探してください。

見つかったらそれで結構でございますので、今日のところはこの案内券と乗車券をお持ちください。

本日お寒くまたホームなど段差や隙間がございますので、お足元ご注意くださいお帰りになってください。定期券は我々もこれからお探しますので、まずこの案内券をおなくしにならないよう」

「そうか」

酔客はその案内券を上着の内ポケットにしまおうとした。

「お客様！」

すぐに香乃は気付いた。

「おっと、いけない」

酔客は落ちた案内券を拾って笑った。

「この上着、内ポケットがないんだ。それをころっと忘れてしまう。まったく、いけねえな」

「お気をつけください」

香乃は微笑みながら頭を下げた。

「おう、姉ちゃん、わかったな」

「いえいえ、仕事ですから。お財布などもおなくしではありませんか？ 警察にお届けしましょうか」

「いや、財布はこのとおり別のポケットなんだ」

「そうですか。定期だけでよかったですね。まず、お気をつけてお帰りになられてください」

「おう。あんがとな。助かったよ」

酔客は礼をすると、帰っていった。

それに返礼をする香乃の帽子の飾りが、精算窓口の中できらりと輝いた。

「ミナ、この対応で香乃がお客さんに媚を売るのではなく、先手を打ってお客さんを巧みに接客用語でいう『管理』したのわかるか？」

駅長の言葉に、ミナは頷いた。

「ブラウンコーストは、こういう技術と力量のある者が選抜され、競いあい鍛えあってサービスしているんだ。媚びを売っているわけじゃない。

考えても見るんだ。ブラウンコーストは周遊列車で全国を走るんだ。お客さんの乗り遅れもさんざんある。それでも成立しているのは、こういう技術の積み重ねなんだ」

ミナは言葉を失った。

「私には、こんなにできるかどうか」

彼女が続いて搾り出した言葉に、駅長は笑った。

「大丈夫、香乃も君と同じ目にあって、ここまで来たんだから。

人間、転ばないようにと思うけれど、転ばないとわからないことはいっぱいある。

まあ、それを転ぶまで見守り、また立ち上がらせるのも大変だが、俺も転んでから立ち上がって、そして見守るのが待てなかったりといろいろあった。

組織が活着ているというのは、そういう世代の間で経験がリレーしていくところだ」

ミナは頭を下げた。

「どうだ？ 立ち上がれるか？」

駅長は笑った。

ミナは浮かべた涙を拭いて、言った。

「私も、いつかブラウンコーストエクスプレスのクルーになれるぐらいになりたいです」

「そうだな」

駅長は頷いた。

「正直、香乃さんに惚れました」

詰所のみんなが笑った。

北急電鉄の新年が、こうしてここでも始まったのだった。



<Endtext>