

東京下町のにぎやかな幹線道路沿いにたたずむ、回転寿司チェーン「すし銚子丸」南小岩店。一見普通の店舗だが、歴史を聞いて驚く。元々は別のファミリーレストランのチエーン店舗だったそうで、その誕生が今から五十年余り前。店舗はそのままに「すし銚子丸」に変わつてからも、二十年以上の月日が流れている。半世紀以上ここに建ち続けて、地域の人たちに愛されてきた主のような存在なのだ。

そしてなんと、この店舗が建てられたときから働き続けてきた人がいるという。女将、すなわちホール責任者を務める安藤輝子さん、八十歳である。

「安藤さん、いる?」いきなり店の扉を開いて、だれかが顔を出した。お客さんではない。近所の人だ。

「もうここに勤めて長いですから。通り

すがりの人が挨拶していくんですよ」とのこと。にこやかに笑う安藤さんは、和服のユニフォームがよく似合う小柄な女性だ。背筋がすっと伸び、動きも軽やか。八十歳にはとても見えない。

「勤続五十年以上とお聞きしましたが」とたずねると、「あら~、そうだったかしら」とケラケラ笑う。愛敬がある気持ちのいい人だ。銚子丸の執行役員である阿部豊一営業本部長は、初めて安藤さんに会った日のことをよく覚えているという。

「ミーティングでハキハキと意見して目立つ人がいたのですが、それが安藤さんでした。この人はダメなことを決して見過さない人なんだなと思いました」。愛敬だけではない、筋が通つた人でもあるのだ。

長く現役で働き続ける安藤さんには、人

生訓として染みついている一つの信念があ

連載

第23回

「お客様もスタッフも居心地よく」がモットーです。



すしチェーン店ホール責任者
あんどうてるこ
安藤輝子さん

50年を超える経験を 店づくりに生かす

取材・文:辻由美子
写真:小池彩子

る。それは「自分がしつかりしていないと、家が傾く」である。そう思わせたのは、幼いときの体験にある。

安藤さんは昭和二十（一九四五）年、東京下町の船堀^{ふなばり}で生まれた。「母は裕福な家の出身でしたが、財産は父の飲み代にみな消えてしまつて（笑）。まじめな父だったけれど、つきあいの酒席が断れなかつたみたい」。

やがて一家は、小さな借家で暮らすことになつた。小学生だったころの忘れられない光景があるという。

「外を見ていたら、父が『つけ馬』をつけられて帰つてくるんです。つまり、飲み代を回収するために飲み屋さんが家までついてくるの。母はそんなことに不慣れでしたから、『私がしつかりしないと』と幼いながらに思いましたね」。そのときの思い

が、先の信念につながつた。

高校を卒業後、安藤さんは製薬会社に就職。二十三歳で結婚して三児の母となり、一時は育児に専念したが、やがて近所にできたファミレスで働き始めた。

その店では、調理を補佐するキッチンスタッフとして採用される。仕事に慣れないうちはミスをすることもあつたが、そんな安藤さんに料理長がやさしく励ましの声をかけてくれた。

「がんばつていれば、だれかがちゃんと見てくれているんだよ。だから人が見ていなくても、努力を続けるんだ」

これが安藤さんを支える大切な言葉になつた。この店舗で働き続けた約三十年のあいだ、やめようと思ったことはただの一度もなかつたという。

「私たち昭和の人間にとつて、勤めたら

そこでずっと働き続けるのは、ごく普通のこと。それにすごく働きやすい職場で、やめる理由なんて見つかりませんでした」

店舗から外に目をやると、地元の中学校が道路の向こう側に見える。「うちの子供たちが通つていたとき、体育館の窓から店に向かつて『おーい』と手を振つてくるんです。こつちも店の前に出て、『おーい』と振り返しました」。何どものどかでほほえましい毎日が続いていた。

お客様からのほめ言葉が支えに

転機は五十六歳のときに訪れた。ファミレスチエーンの店舗整理によつて、安藤さんの勤める店舗が閉店することになつたのだ。定年まで勤めるつもりだつたにもかかわらず、職場が突然なくなつてしまつた。



セルフレジとなってからも、お客様とのコミュニケーションを大事にしている

代わりに居抜きで営業することになつたのが、「すし銚子丸」だつた。スタッフの多くはやめるか転職していったが、そのま



創業者の教えに共感し、銚子丸の理念を記した冊子をいつも携帯している

てなしを重視する「すし銚子丸」の店舗において要となる職である。世間的に言えばホール責任者のことだが、効率や利益を追求すること以上に、居心地のよい店づくりを実現することが大事な使命になつている。

六十代ともなれば、世間的にはそろそろ

引退も視野に入つてくる年齢であるが、安藤さんにその選択肢はなかった。「会社からやめるように言われないので、いてもい

「実は大きな声を出すのが苦手だつたんです。すし屋なので威勢よく元気にお客様に声をかけなければいけませんが、私は長年裏方だつたので、恥ずかしくてなかなか大きな声が出せませんでした」「やめようかな」という思いが初めて頭をよぎつたが、そんな安藤さんを押しとどめてくれたのは、お客様からもらったほめ言葉だったという。

「やつぱり職場と家が近いことが一番の魅力でしたね。会社は違つても同じ飲食業なので、やつていけると思ったんです」安藤さんは魚のにおいが苦手だつたため、キッチンには入らず、ホールスタッフとして働くことにした。しかし、ここで壁につきあたる。

「実は大きな声を出すのが苦手だつたんです。すし屋なので威勢よく元気にお客様に声をかけなければいけませんが、私は長年裏方だつたので、恥ずかしくてなかなか大きな声が出せませんでした」

「やめようかな」という思いが初めて頭をよぎつたが、そんな安藤さんを押しとどめてくれたのは、お客様からもらったほめ言葉だったという。

「お一人でいらしたのに、水を三つほしいとおつしやるお客様がいたんです。私はご要望通り、水を三つ用意してお持ちしたのですが、その様子をほかのお客様が見ていたようで、いやな顔ひとつせずにサービスできるのはすばらしいと、その方からおほめの言葉が本部に届きました。それが当社の創業者の目にとまつて、全店舗の朝礼で紹介されたんです」

「がんばつていれば、だれかがちゃんと見てくれている」。はからずも、ファミレス時代に料理長から言われた言葉がよみがえってきた。「今でも何か困つたことがあります」と、この言葉が背中を押してくれます」と安藤さんは当時を振り返る。

その後、いくつかの店舗で「女将」の役職が新設され、南小岩店では六十二歳の安藤さんが務めることになった。女将はおも

いのかなと思つて(笑)。だつてまだまだ働けるし、働いていたほうが楽しいから」。そのまま年月を重ねていてるうちに、気がつければ八十歳になつっていたという。

若いスタッフの成長がうれしい

会社にとつても、ベテランの従業員がいることはプラスに働いた。阿部営業本部長はシニアの従業員に働いてもらうメリットについてこう語る。

「経験や知識があつて、会社の求めることを熟知している点が評価できますね。それと、長く勤めている方は会社に対する忠誠心が強く、高いモチベーションを持って働いてくれることもありがたいです」安藤さんも、年齢を重ねたからこそそのやがいを、仕事の場で実感している。



規則正しい生活と仕事のあとのごほうびが、長く働き続ける秘訣だという

安藤輝子さんに学ぶ

生涯現役で働くヒント

- ① 人が見ていても努力を続ける
- ② 若い人にに対する言動に配慮する
- ③ 規則正しい生活と自分への労り



← WEB 「PHPしあわせファクトリー 生涯現役で働く」では、今回の取材の動画などを公開しています

仕事を出て、また家に戻つて家事をすると、いう判で押したような生活を五十年以上続けてきたわけですから、いつも変わらない規則正しい生活が、健康でいられる秘訣かもしれません。これからもこんな平和な毎

日がずっと続いてほしいですね」

そんな安藤さんには、ひそかな楽しみがある。「実は銭湯に行くのが好きなんです。家のお風呂より浴槽が広いから、疲れがとれるでしょ。そして帰りにね、行きつけの店でビールを一杯飲むの。その瞬間、幸せがこみあげてくるんです」。

銭湯帰りに飲むビール一杯の幸せ。家庭や職場を支え、見えないところで努力を重ねてきた人だけが手にできる至福のごほうびなのかもしれない。

「私が年配者だから、お客様も話しかけたりしやすいようです。最近体調がどうとか話してくれる方のお話を共感してうかがえ、動くのがつらそうだと感じたらセルフサービスの品をお持ちしたりもします。若いスタッフでは行き届きにくい部分でお客様に喜んでいただけるのが、人生を長く生きてきた年配者のよさだと思います」

少し前にもうれしいできごとがあつた。アルバイトで入ってきた若者が、銚子丸に入社して出世し、店長になって戻ってきたのだ。「あのときの頼りなかつた子が、こんなに立派になつて」と感無量だつたといふ。人の成長に寄り添えるのも、長く現役で働き続けてきた人の特権だろう。

一般的には、年配者の存在が若いスタッフに威圧感を与えることもある。だから安藤さんが心がけているのは、いいことがあ

れば思い切り心からほめること。叱るときもモチベーションが下がらないよう気を配った言い方をしているという。お客様にとつてはもちろん、スタッフにとつても居心地のいい店づくりを心がけているのだ。

八十歳を超えた今は、週二日で十二時から十六時までの勤務をこなしている。もとも、働き者の安藤さんが勤務のない日に何もせずに過ごしているわけはない。「最近、町内会の仕事を引き受けたので、行事や集まりで忙しいのよ。だらだらしているのは性に合わないのね」

朝五時半に起床して、家事を一通りすませ、昼間は仕事に行くか、町内会の用事。夕方家に戻つて夕食をすませると、二十一時には就寝するという規則正しい生活を送っている。

「考えてみれば、家の中のことをして、