

# 私の仕事の苦勞とやりがい

URL: <https://youtu.be/F07JMRTMLU4>

今回は「私の仕事の苦勞とやりがい」を学びながら、日本語を勉強しましょう。この動画は、前半は少しゆっくりのスピードで、漢字には「ふりがな」があります。後半は少しだけ速く（+20%）なり、漢字に「ふりがな」はありません。学習にお役立てください。

## ■ 私のこと

私の名前は山本さやかです。年齢は30歳です。私は今、日本の旅館で働いています。この旅館は、自然が多い場所にあります。山や川が近くにあり、静かなところです。日本だけでなく、海外から来るお客さまも多いです。

私の仕事は、旅館の仲居です。仲居とは、旅館でお客さまのお世話をすることです。部屋に案内したり、食事を運んだりします。館内の使い方を説明することもあります。お客さまが安心して過ごせるように、毎日いろいろなことをします。部屋の準備をしたり、布団を整えたりします。食事の時間には、料理を一つずつ運びます。

旅館では、決まった仕事だけをするわけではありません。その日のお客さまのようすを見て、必要なことを考えます。小さな変化にも気づくことが大切です。この仕事を始めた理由は、日本らしい雰囲気の中で、人と関わる仕事がしたいと思ったからです。旅館には、日本らしい考え方や習慣があります。それを大切にしながら働けることに、今はやりがいを感じています。

## ■ 旅館で働く一日の流れ

私の一日は、朝6時ごろに始まります。出勤すると、まず玄関やロビーを見て回ります。お客さまが快適に過ごせるように、館内のようすを確認します。電気や空調が正しく動いているかも見ます。静かな朝の時間は、お客さまを迎える準備の大切な時間です。

7時ごろには、朝食の準備をします。旅館では、お客さまの部屋で朝ごはんを出すこともあります。料理を運ぶときは、順番やタイミングに気をつけて動きます。

9時ごろになると、お客さまのチェックアウトがはじまります。仲居として、笑顔でお見送りをします。荷物を運んだり、部屋まで案内したりすることもあります。お客さまが安心して出発できるように心がけます。

10時から15時ごろまでは、客室や館内の準備をします。部屋の布団を上げることや、次のお客さまのための準備が中心です。浴衣の用意や、アメニティ（石けんやタオル）の補充などもします。

17時ごろになると、夕食の仕事をはじまります。夕ごはんは、部屋で食べることが多いです。私は、料理をお客さまの部屋へ運びます。一つずつ料理を出して、お客さまの食事の進み具合を見ながら動きます。

夜の時間は、お客さまが困っていないかを確認します。館内で気になることがあれば対応します。そして、一日の仕事を終える前に、次の日の準備も考えます。

仲居の仕事は、お客さまをお迎えするところからお見送りまで、長い時間関わる仕事です。一日が終わると、達成感を感じることもあります。

## ■ 旅館の仕事で大切にしている考え方

旅館で働く仲居として、私が一番大切にしている考え方は、お客さまが安心して過ごせることです。海外から来るお客さまは、日本の旅館や日本文化を楽しむにきています。

旅館では、お客さまが初めての場所でも心がやすらぐように、静かな空間と丁寧な接客を心がけています。旅館のもてなしは、単なる仕事ではなく、お客さまの旅の思い出をつくる大事な時間でもあります。

安心してもらうために、旅館の中では静かさを大切にしています。話す声は大きくなりすぎないようにします。特に夜や朝は、音に注意します。

これは、旅館の文化として長い時間をかけて育まれてきた考え方です。お客さまがゆっくり休めるようにすることも、私たち仲居の役目です。仲居の仕事では、気配りがとても大事です。

気配りとは、相手が何を必要としているかをよく考えて行動することです。言葉で言われる前に、そっと行動することもよくあります。たとえば、寒そうなお客さまに毛布を用意したり、傘が必要そうな日に案内をしたりします。

このような細かな心づかいが、安心や喜びにつながります。旅館のもてなしには、日本の伝統的なおもてなしの心があります。おもてなしは、日本で大切にされてきた接客の考え方です。お客さまが話す前に考えて行動することや、相手の気持ちを想像して動くことが重視されています。

これは、旅館でも大切にされている文化の一つです。日本の旅館では、当たり前と感じることを丁寧にすることも大切です。

部屋をきれいにすること。  
時間を守ること。  
約束を守ること。

これらは目立つサービスではありませんが、お客さまが安心して過ごすための基本です。こうした考え方を大切にすることで、お客さまとの信頼が生まれます。お客さまがリラックスして笑顔になる瞬間を見ると、旅館で働く意味を強く感じます。私は、こうした文化を毎日の仕事の中で意識しながら、丁寧にしています。

## ■ 海外からのお客さまが増えた理由

ここ数年で、海外からのお客さまが大きく増えました。旅館で働いていると、その変化を毎日の仕事の中で感じます。日本を旅行先に選ぶ人が、世界で増えているからです。

理由の一つは、日本が安全で静かな国だと思われていることです。

でんしゃ じかん く  
電車が時間どおりに来ること。  
まち たも  
町がきれいに保たれていること。  
よる あんしん ある ばしよ おお  
夜でも安心して歩ける場所が多いこと。

こうした てん りょこうさき えら りゆう  
こうした点が、旅行先として選ばれる理由になっています。なか りょかん  
に興味を持つ人が増えています。旅館は、日本文化を体験できる宿として注目  
されています。ただ泊まるだけではなく、日本らしい生活を感じられる場所だ  
からです。

ここで、ホテルと旅館のちがいを少し説明します。ホテルは、世界の多くの国  
にあります。部屋にはベッドがあります。靴のまま部屋に入ることが多いです。  
サービスは受付が中心で、必要なときに声をかける形が一般的です。一方、旅  
館は日本の伝統的な宿です。部屋には畳があります。畳とは、い草という植物  
で作られた床のことです。部屋では靴を脱いで過ごします。夜は布団を敷いて  
ね  
寝ます。

このように、生活の形そのものがホテルとはちがいます。ゆか すわ ふ  
布団を自分で使うことは、海外の人にとって新しい体験です。  
しょくじ だ かた ちが  
食事の出し方も違います。ホテルでは、レストランで決まった料理を食べるこ  
とが多いです。旅館では、部屋で食事を出すこともあります。仲居が料理を一  
つずつ運びます。料理の名前や食べ方を、その場で説明することもあります。

また、旅館ではしず きくば たいせつ ひつよういじょう はな  
また、旅館では静けさや気配りを大切にします。必要以上に話しかけません。  
きゃく じかん だいじ かんが かた ところ  
お客さまの時間をじゃましないことも、大事な考え方です。さりげない心づか  
いが、旅館の特徴です。

かいがい きゃく にほん み にほん せいかつ たいけん  
海外のお客さまは、日本を「見る」だけでなく、日本の生活を「体験」したい  
と考えています。

たたみ うえ す じかん  
畳の上で過ごす時間。  
ふとん ねむ よる  
布団で眠る夜。  
しず ふうかん しょくじ  
静かな空間での食事。

そうした たいけん にほん ところ のこ おも きも  
そうした体験が、日本らしさとして心に残るのだと思います。その気持ちが、  
旅館を選ぶ理由につながっていると、私は感じています。

## ■ 海外のお客さまと接して感じたむずかしさ

旅館りょかんで働はたらいていると、海外かいがいのお客きゃくさまと接せつする場面かんがとでも多くおほあります。その中なかで、むずかしいと感かんじることもたくさんあります。

一番いちばん多いのは、日本にほん語ごが通つうじないときです。質問しつもんの意い味みが分わからないこともあります。私わたしが話はなした言こと葉ばが、お客きゃくさまに正まさしく伝つたわらないこともあります。そのためために、説明せつめいに時じ間かんがかかることが多いおほです。言こと葉ばが通つうじないと、お客きゃくさまが不安ふあんそうな顔かおをすることもあります。そのとき、私わたしは何なんと安あん心しんしてもらいたいおもと思おもいながら、工く夫ふうして言こと葉ばを選えらびます。

たとえば、食しょく事じの時じ間かんやお風ふう呂りょの使つかい方かたなど、日にち常じょうのこことでも伝つたえることがむずかしく感かんじる場面かんがあります。日本にほんでは当あたり前まえでも、海外かいがいでは違ちがうやり方かたの国くにもありまます。そのため、何なんどおなな説明せつめいをしてしままうことがありまます。説明せつめいが伝つたわらないとき、私わたしは焦あせることがありまます。まちがった理り解かいをされていいないかかと心しん配ぱいになりまます。自じ分ぶんの言こと葉ばが足たりないかんと感かんじて、英えい語ごが十じゅう分ぶんに話はなせなないことを弱じやく点てんだと思おもったことこともありまます。

しかし、最さい近きんは短みじかい日本にほん語ごやゆゆっくりした話はなし方かたで対たい応おうできるよように心こがけこていまます。たとえば、ゆゆっくり短みじかい文ぶんで話はなすことことや、単たん語ごをくり返かえすことことで伝つたわりやすやすくなると感かんじていまます。文ぶん化かのちがいで戸と惑まどうことこともありまます。声こゑの大おほきさや、距きょり離かん感かん、時じ間かんの考かんがえ方かたなどなが違ちがうと感かんじる時ときがありまます。ここうした文ぶん化かのちががいから、説せつ明めいをくり返かえす必要ひつようがある場ば面めんもありまます。

ここのよようなむむずかかししさは、今いまも続つづいていまます。しかし、おお客きゃくさまが笑えが顔おにななった瞬しゆん間かんを見みると、むむずかかしい体たい験げんも大たい切せつな学まなびだかと感かんじまます。ここうした経けい験けんは、日本にほんで旅りょ館かんの仕し事ごとをする中なかでししかかででききないことことだだと思おもっていまます。

## ■ 言葉が通じないときの工夫

言こと葉ばが通つうじないとき、私わたしはままずゆゆっくり話はなすことことを意い識ししまます。早はやく話はなすと、知しっている単たん語ごでも聞きき取とりにくくななりまます。一いち文ぶんを短みじくして、区く切ぎりなながら話はなしまます。大たい切せつな言こと葉ばは、ももう一いち度どくり返かえしまます。つぎに、かんたたんな言こと葉ばに言いいかかえるよようにしまます。長ながい説せつ明めいは、一ひとつつずつつ伝つたえまます。むむずかかしい言こと葉ばは使つかいませせん。

たとえば、「ご利用時間は午後七時までです」と言う代わりに、「七時までです」と短く伝えます。最近、翻訳アプリもよく使います。スマートフォンの画面に言葉を入力すると、相手の言語に変わります。音声で読み上げてくれる機能もあります。文章をカメラで写すと、すぐに翻訳できるものもあります。完璧ではありませんが、助けになることが多いです。

また、館内には多言語の案内表示を用意しています。英語や中国語で書かれた説明があります。絵や記号で分かる表示も増えました。言葉が分からなくても、意味が伝わる工夫です。

言葉だけに頼らないことも大切です。身ぶりや表情を使います。指で場所を示したり、動きを見せたりします。笑顔で話すと、安心してもらえることが多いです。

そして、必ず相手の反応を見るようにしています。うなずいているか。困った顔をしていないか。分かっている様子があれば、言い方を変えます。完璧な日本語や英語でなくても大丈夫だと、今は思っています。大切なのは、伝えようとする姿勢です。その気持ちは、言葉が少なくても相手に伝わると感じています。

## ■ 失敗から学んだ大切なこと

旅館で働いていると、海外のお客さまだけでなく、日々の仕事の中でさまざまな失敗があります。旅館は多くの人が関わって動いているため、小さな確認不足が大きな問題につながることもあります。よくあるのは、予約内容の確認ミスです。食事つきかどうか。アレルギーがあるかどうか。人数や部屋のタイプが正しいかどうか。一つでも見落とすと、お客さまにご迷惑をかけてしまいます。

以前、食事の変更が伝わっていなかったことがありました。そのときは急いで対応しましたが、とても反省しました。また、食事の出す順番や時間のずれも起こりやすい問題です。旅館では、料理を順番に出します。お客さまの食べる速さを見ながら、次の料理を出します。

一度、忙しさの中でタイミングを間違えてしまいました。料理が冷めてしまい、申し訳ない気持ちでいっぱいになりました。

部屋の準備の見落としもあります。タオルの数が足りなかったこと。浴衣のサイズが合っていないこと。小さなことですが、安心して過ごすためには大切なことです。

その経験から、確認の方法を変えました。今は、準備が終わったら必ずもう一度部屋を見直します。声に出して確認することもあります。紙に書いてチェックすることもあります。

また、仲間との情報共有も重要だと学びました。申し送りとは、前の担当者から次の担当者へ情報を伝えることです。この申し送りが足りないと、同じ失敗がくり返されます。

今は、どんな小さなことでも共有するようにしています。失敗はつらい経験です。その場では落ちこむこともあります。しかし、失敗をそのままにしなければ、次は必ずよくなります。一つ一つの経験が、より丁寧な仕事につながっていると感じています。

## ■ この仕事で感じる一番のやりがい

この仕事で一番やりがいをを感じるのは、お客さまの安心した表情を見るときです。旅館は、ただ泊まる場所ではありません。最近、体験や思い出を大切に作る旅行の形が広がっています。その中で、旅館での時間は特別な意味を持つことが多いです。

最初は少し緊張した様子で来られたお客さまが、食事のあとや入浴のあとに、やわらかい表情になることがあります。部屋でくつろいでいる姿を見ると、心から安心していただくと感じます。その変化を見るたびに、この仕事の意味を実感します。

出発の前に、「ゆっくり休めました」と言われることがあります。長い言葉ではありません。しかし、その一言に気持ちが込められています。その瞬間、それまでの準備や努力が報われたと感じます。

りょかん たいけん にほん いんしょう  
旅館での体験が、日本の印象につながることもあります。

たたみ へや す じかん  
畳の部屋で過ごした時間。

ふとん ねむ よる  
布団で眠った夜。

なかい かいわ  
仲居との会話。

それらが思い出として心に残ると聞くことがあります。

わたし は、その じかん を 支える ひとり です。そのことに、つよ せきにん と 同時に 誇りを 感じ ています。旅館の 仲居 という 仕事は、目立つ 仕事 ではありません。しかし、人の 大切な 時間を 支える 仕事です。誰かの 旅の 思い出の 一部になる こと。それが、この 仕事で 感じる 一番の やりがい です。

そして、実は もう一つ、私にとっての 小さな 楽しみ があります。それは、新しい メニューの 試食会 です。

わたし はたら りょかん では、きせつ ごとに 料理が 変わります。春は 山菜、夏は さっぱり した 料理、秋は きのこ、冬は あたたかい 鍋料理 などです。新しい 料理が 始まる 前に、仲居も 試食を することが あります。

そのときは、少し 特別な 時間 です。料理長が 説明を してくれます。どんな 食材 を使っているか。どんな 思いで 作ったか。それを 聞きながら 味わいます。

もちろん 仕事の 一つ ですが、私は その 時間が 好き です。料理を 実際に 食べる ことで、お客さまに 自信を 持って 説明 できます。「この 料理は 少し 甘み があります」など、自分の 言葉で 伝えられます。

お客さまの 笑顔。そして、新しい 料理を知る 楽しみ。こうした 小さな 出来事が、毎日の 仕事を 支えて くれて います。

## ■ 仕事を通して伝えたいこと

りょかん はたら わたし つよ かん  
旅館で働いていて、私が 強く 感じている ことがあります。それは、旅館ごとに 形は ちがっても、おもてなしの 基本は 同じ だ ということです。旅館によって、雰囲気は さまざま です。

おお おんせんりょかん かぞく けいえい ちい やど りょうり  
大きな 温泉旅館 もあります。家族で 経営 している 小さな 宿 もあります。料理 の出し方も、部屋食の ところも あれば、食事会場 で出す ところも あります。しかし、どの 旅館でも 大切に している ことがあります。それは、お客さまに「安心してほしい」という 気持ち です。

おもてなしという言葉があります。おもてなしとは、相手の立場に立って考え、行動することです。特別なことをするという意味ではありません。さりげなく、自然に行う心づかいのことです。

たとえば、寒い日に、少し早めに部屋をあたためること。疲れていそうなお客さまには、静かに案内すること。こうした小さな行動の積み重ねが、おもてなしです。

旅館では、「目立たない気配り」を大切にします。必要以上に話しかけません。でも、必要なときにはすぐに動きます。このバランスが、とてもむずかしいです。

私は、旅館が疲れを癒す場所であってほしいと思っています。温泉に入って、ゆっくり食事をして、静かな部屋で休む。その時間が、旅の中で一番落ち着く時間になればうれしいです。お客さまに安心してもらい、日本を好きになってもらうこと。それが、私がこの仕事を通して大切にしている思いです。

「私の仕事の苦勞とやりがい」はいかがでしたか。  
コメント欄から感想をみんなに教えてください。  
それでは、また別の動画でお会いしましょう。



Japanese-listening-SUSHI

