

## “旅に優る学問なし”

～人生は旅なり～

高橋 義男

(株式会社花葉館 代表取締役社長)



いつもこの時期になると昭和43年3月に高校を卒業して社会人としての第一歩を踏み出した旅立ちの時を思い出します。

私の出身地は福島県伊達郡飯野町（現在は合併し福島市）で、農家の二男として生まれました。農家といっても阿武隈山地の麓は養蚕が栄えた地域で、戦前は地主として多くの土地を持っていたそうです。

18歳までは養蚕を主とした家業を手伝いながら学校へ通っておりまして。当時の養蚕は人の力で朝早くから夜遅くまで桑を摘み“蚕”に食べさせることが仕事でしたので、時間には厳しく、親からは「自分が食べないのはガマンできるが、虫（蚕）はガマンできないのだ」と聞かされて手伝っていたわけです。

中学校、高校と大人に交じって仕事をしていたのですが、こんな出来事もありました。学期末のテストの勉強の為、早く帰宅して予習復習をしようとしていたら、家族に「早く帰ってきたのだから働くこと」と言われたり、また「勉強する為に学校へ行っているのだから、家で勉強する必要はないはずだ」とも言われ、結局家業を手伝うことが多かったのです。

そのような家に育ったので、旅行会社に就職

が決まった時の親父の言葉が「“旅に優る学問はなし”今までは親が金を出して勉強していたが、これからはお客様からお金をいただいて勉強するのだ」でした。私としては何とも答えようがない祝いの言葉を頂戴したのです。私の家族は結構旅行好きで、当時、年に一度は親が旅行していたように記憶しています。

いよいよ3月、高校を卒業し入社前に福島営業所（現在は支店）へご挨拶に伺ったところ、所長より「今日からアルバイト（見習社員）として入社式まで働いてくれ」と言われて驚いたところに、さらに「明日から4日間添乗してくれ」とも言われたことに対し、驚きと共にこれからの仕事への希望と期待の気持ちが交差しました。（その旅行は500名の団体と京都方面〈夜行列車泊2日、宿1泊〉に向かうものでした）

所長から、詳しいことは先輩社員に聞くように言われたので、早速同行する先輩に教えてもらうことになりました。最初に日程表と荷物のリストを渡され、まず福島駅発14:00の臨時列車番号、業務内容を簡単に説明され、あとは実際に旅行の添乗をしながら実地で覚えてくれとのことでした。当時は、団体の規模も大がかり

で、年に何回かは臨時列車を立てた旅行があり、個人旅行が珍しい時代でした。

翌日、いざ福島駅に集合したところなんと300名程の乗車で福島から東北線で岩沼へ、常磐線を経由して上野に朝到着するのですが、途中駅よりお客様を乗車させて計500名という団体になるわけです。前日に先輩から渡された荷物リストに書かれていた内容は、お茶を入れるためのやかん、乳かんを準備する、毛布を一人一人が使用できるように毛布を裁断した板毛布を準備する、臨時列車の両側にはお客様の名前が入ったボード(サイドボード)を設営する等でした。これが相当な量でした。上野駅まで使用し、これを回収し1か所にまとめる。これが私をはじめとした添乗員の大きな仕事でした。もちろん各駅で停車するわけですが、臨時列車の為、乗車駅もあれば、ダイヤの関係で停車する駅もあり、そのたびにお客様が列車を降りないように(酒を召し上がったお客様がいるため)デッキに立って安全を確保、確認することが一番大事な仕事でした。上野から東京駅(国電3回に分けて乗車し)、東京駅から米原までは東海道新幹線を利用し、長浜で社会見学をし、京都に入り観光してから宿泊先の旅館に入りましたが、なにせ大人数ですから何軒かに分館しました。

翌日は京都市内観光後、夕方に臨時列車に乗車し、今度は乗り換えなしの常磐線、東北線を経由し福島着という日程を終えました。

営業所へ戻った頃には“頭がからっぽ”になり、思考が働きませんでした。このような添乗旅行を年間で3回程経験したことが、私の仕事の原点となっております。行程の中で、大雪で列車がストップ(4時間程度だったと記憶しています)し、待たされたお客様が大変にご不満

で、添乗員である私どもに大いに苦情をおっしゃるのでパニックになったこともありましたし、お客様がお酒を飲み過ぎて倒れた等、色々な経験をさせていただきました。その都度“安全・安心”を考え、お客様が無事にご自宅まで帰っていただくことが最大の仕事と考え、今も仕事の基本としています。

さて、入社当時から旅行業界では昭和45年の大阪万国博覧会に対し、大きな期待がありました。多くのお客様をご案内する企画が増え、日本中“万博一色”といっても過言ではないくらい期待に溢れ、旅行業界にもブームというか変化が現れていました。(私も万博へ22回お客様をご案内させていただきました)

何と言っても最大の変化は航空業界におけるジャンボジェットの就航です。一度に500名が空の旅に向かうことができ、当然運賃も安くなりました。万博には外国からも多数のお客様が訪問され、また各国から出展されたブースをご覧になったことで「よし海外へ行ってみよう」というお客様が増え、海外旅行が身近になりました。それまでの海外旅行は高価格であり、また諸手続きが多かったため、海外へ出かけるというのは夢のような話だったのです。

私も昭和44年に初めて香港へ行きましたが、当時は外貨持ち出しの制限等があり、何度もお客様へ渡航の説明を重ねた経験もありました。旅行は事前の説明会の開催が本当に大事ですし、説明会を通じ、お客様が安心し、ほっとすることが多いと感じました。

大阪万博を機に各地で博覧会が開催されるようになり、昭和から平成の時代は博覧会を中心とした企画で誘客することが多くなりました。

また、沖縄の本土復帰、中国との国交樹立等、国内外とも戦後からのめまぐるしい変化がありました。日本と世界の文化・歴史に触れる出来事は、旅行への興味を持つきっかけになり、また現実には色々な場所へ行くことが出来ることに楽しみと喜びを見出すようになりました。

福島支店22年、そのうち6年間は支店長として地域の皆様からは多くの事を学び、次に盛岡支店6年、静岡支店2年を勤めましたが、行く先々でお客様からさらに色々な点で教えられることが多く、心より感謝しております。“仕事はお客様から教えていただく”ことで、父の言葉の意味を改めて実感し理解しました。

平成9年7月に出向を命じられ、花葉館に支配人として赴任してまいりました。これまではお客様を送る立場であったのが、今度は迎える立場に変わり、それから毎日お客様と接することに、旅行で学んだことを活かそうと努力してまいりました。

最近では、国内のお客様はもとより、インバウンドのお客様をいかに誘客するかといったことも大きな課題です。そのため、秋田県の「自然と食・文化」を大々的に発信していきたいと思えます。また、言葉は通じなくとも“笑顔”と“真心”で接すれば、それが“言葉”になり、お客様に喜んでいただけますし、更にお客様のご要望を伺い、満足していただくことが最大の接客と考えております。

最後になりますが、いかにコンピューター社会が発達しても、人と人との結びつきが一番大事であることを信じて、これからも努力邁進していく所存です。今後ともよろしくお願い申し上げます。

### 会社概要

1 会社名	株式会社花葉館	6 U R L	<a href="http://www.kayoukan.jp">http://www.kayoukan.jp</a>
2 代表者名	代表取締役社長 高橋 義男	7 創 業	平成8年
3 所在地	〒014-0344 仙北市角館町西長野古米沢30-19	8 資 本 金	1億円
4 T E L	0187-55-5888	9 従 業 員 数	40名 (平成31年1月現在)
5 F A X	0187-53-3337	10 経 営 理 念	旅館業・旅行業・バス事業を通じ

“お客様第一主義”