

「多くの方々と ふれあいを大切に」

私たち菊池恵と瀬川恵は、奥州市江刺区にある江刺開発振興株式会社に勤務し、会社が運営する「えさし藤原の郷」で接客スタッフの仕事をしています。そして私たち二人は、岩手国体の奥州市での競技開催において運営ボランティアを行う「奥州おもちサポートーズ」に登録し、競技会場の受付係として大会の成功に向けたお手伝いをします。登録にあたっては、「えさし藤原の郷」で働く二人の「恵」が国体成功のお手伝い！という意味を込めて「チーム郷の恵」としてチーム登録しました。

地域の魅力ある歴史を伝える

ここ奥州市江刺区は、奥州藤原氏の初代清衡公生誕の地であり、清衡公は前九年・後三年合戦を経て平泉へ移るまでこの地で過ごしました。「えさし藤原の郷」は、その藤原氏を

顕彰するため平成5年にオープンした歴史公園です。

約20ヘクタールの広い園内には、厳密な時代考証に基づいて再現した120棟余りの歴史建造物や庭園があり、古代から中世にかけての文化を体感できる歴史テーマパークとなっているほか、多くのテレビや映画のロケ地にもなっています。当地での最初のロケは、開園の年に行われた平安時代から鎌倉時代にかけての奥州藤原氏の足跡を描いたNHKの大河ドラマ「炎立つ」でした。

私たちは、じつくり回って歩くと2時間ほどかかる広大な園内のご案内や、レストラン、売店での接客サービスを行うほか、園内の「正式十二単・束帯着付体験」や「ハマグリ絵付体験」、「弓矢体験」などの体験メニューでの着付のお手伝いや各種体験のサポートを行っています。

また、アテルイや安倍一族、清衡の父・藤



奥州おもちサポーターズ
「チーム郷の恵」
菊池 恵 (左)、瀬川 恵 (右)
(奥州市)
江刺開発振興株式会社 職員

原経清を育んだ江刺の風土や歴史を中心に平泉前史を伝える「えさしの語りべ」のコーナーでは、私たちも地域の歴史を学び、ボランティアとして「語りべ」を演じています。

テレビや映画のロケでは、見物に来られた方々をご案内する一方で、スムーズなロケ進行への配慮も必要です。ロケ側は少しでも見物客から離れて撮影したい、見物側は少しでも近くでロケ現場を見たいというどちらの要望も満たす最大の状況を作り出したいという思いで対応しています。

お客様との「コミュニケーション」

私たちがお客様を接客する際に心がけていることは、「常に会話をするように」ということです。

園内でお客様に最初に「ご挨拶をするときは、「いらっしやいませ」ではなく、「こんにちは

は！」と声をかけます。そうするとお客様は「こんにちは」とお声を返してくれましたので、「いいお天気ですね!」「どちらからお越しですか」「ほかにどこか見てこられましたか」と会話が弾みます。自分が知ってる土地から来たお客様にはその土地の話をしたり、予約のお客様のときは事前にその土地の情報を集め、さりげなくお話ししたりするとより一層会話が弾みます。

また、園内での建物や歴史の説明をする際も、「お客様の地元ではこんな建物はありますか」とか、「この建物はここに来る前に見てこられた〇〇と同じ時期にたてられました」など、お客様にできるだけ寄り添い、説明の押しつけにならないよう心がけています。特に「平泉を見てきた」あるいは「これから平泉に行く」というお客様が多いので、平泉と関連した説明は当然ながら必須です。

いわて花巻空港のチャーター便を利用した台湾からの観光客が増えています。中国、韓国からのお客様も増えております。私たちは現在、中国語と韓国語を勉強しており、早く上達して国際的なコミュニケーションに積極的に取り組んでいきたいと考えております。

お客様との絆づくり

お客様に寄り添い、コミュニケーションを深めていくと、「お客様との間に絆が生まれてくる」と感じます。

たとえば、お客様が住む町の話題で話が弾み、あとでそのお客様から町のパンフレットを送っていただいたりということもありますし、着付体験を喜んでいただいたお客様の中には、結婚記念日に毎年いらっしゃる方もおられます。また、交換留学生受入れのホストファミリーの方で留学生が来るたびに連れてくるお客様もいらっしゃるなど、当園のコアとなってくれるリピーターの方々が増えるにつれて、お客様との絆も増えていくと感じます。

また、売店でお土産に買った伝統工芸品を気に入って再度来園したお客様がその工芸品をもっとたくさん見たいということで、そのお店の本店を紹介したこともあります。



奥州おもっちサポーターズの仲間たちと

当園の周辺には蔵町モールや菊田一夫記念館をはじめとした魅力のある観光スポットのほか、地元ならではの煎餅やドーナツ、クロワッサンなどのおいしいお店もあります。当園で楽しんでいただきたお客様にもっと地域の魅力を知っていただきたいと、自分の足で地域の情報を集め提供し、当園とお客様そして地域の皆様との絆をこれからも深めていきたいと思っております。

国体ボランティア活動にも生かして

国体のボランティアに応募した動機は二人それぞれ異なります。菊池は、子育ても落ち着き、何か自分にできることはないかと考えていたとき、小学校の図書ボランティアに興味を持ち入ったのがボランティアにかかわるそもそものきっかけであり、これまでの経験を生かして国体でもお手伝いをしたいと思いました。瀬川は、岩手が好きでいろんな人に岩手を知ってもらいたいと思ったのが国体ボランティアのきっかけであり、入社のおかげでもあります。

46年ぶりの国体、前回は生まれていませんでしたし、次回はもう動けないかも!。一生に一度の機会!!、そう思って、日頃の仕事で培ったおもてなしの心で、岩手に来られた多くの方々とのふれあいを大切に、絆を深めていきたいと思っております。