観光

旅行業界でおよそ半世紀 会社で得たことを 後進へフィードバック

旅行会社

国家試験講師

根岸 正さん（67歳）

1962年　旅行会社入社

1999年　定年退職。関連会社へ移籍

2002年　農業関係機器の輸入会社に転職

2004年　元の旅行会社の関連会社へ転職（契約社員）

2008年　社団法人へ。常務理事、事務局長

現在、学校や地方自治体でボランティアガイド、通訳案内士などの講師を務める

組織より自分のこれから 50歳が転換のポイント

根岸正さんは50歳の誕生日を迎えたとき、「ここを1つの区切りにしよう」と考えた。

企画、営業、新規事業の立ち上げなど、旅行会社で30年以上さまざまな業務に携わってきた。概ね4～5年で転勤を繰り返すローテーションで、オーストラリア、香港と海外にも足掛け11年赴任した。契約先とのトラブルでは豪腕ぶりを発揮、おかしいと思ったことがあれば、相手の肩書きにかかわらず、恐れずに意見をぶつけることから「フィアレス・ネギシ」と呼ばれた。

「50歳になると、組織の中で自分のアガリはどこか、だんだん見えてきます。成し遂げるべきことはそれまでに一通り成し遂げているはず。だからここで一区切りが必要だと考えました」

子どものころから好きだった英語を武器に、仕事に熱中してきた。資格より実務。資格などなくても、仕事ができればそれでいい。今までそう考えてきた根岸さんはある日突然、旅行英語A級の資格取得を画策した。

「区切りですから、自分の英語力を客観的に証明するものがほし

2002年。農業関連の展示会で通訳をしたことが思わぬ転機に

ココロザシゴトの夢

- 外国人向けの観光ガイドになる！
- 南アジアかオセアニアに移住する！
- 「カフェ・ネギシ」をネット上に開いて、双方向コミュニケーションができる場を作る！

夢を叶えるために特に必要だと感じたこと

人的ネットワークを広げたい！

かったのが1つ。もう1つは、部下がTOEICで満点を取ったという報告を受けたこと。闘志がメラメラと燃え上がりました」

それから足掛け7年、英語関連の資格を1年に1つほどのペースで取得し、2001年、57歳のときに通訳ガイド（通訳案内士）試験に合格を果たした。

得たものを後進に渡すのが戦中派の役割と自負

「英語の資格取得に目覚めた50歳のころ、同世代の人がそうだったように、定年退職後のことはあまり考えず、日々の仕事に集中していました。今やっている仕事から何かを得て、次につなげる。その積み重ねで今日に至っています」

やがて、自分が会社員生活を通じて得たものを、後進にフィードバックすることで勤め上げた会社にお返ししたいと考えるようになった。

「私たち戦中派は、終身雇用制の下、1つの会社で勤め上げ、今は年金をもらっていますし、経済的には安定しています。でも、若い人たちにとって状況の変化は深刻。だからこそ後進にフィードバックするのが自分たちの年代の役割だと自負しています」

旅行会社で叩き込まれたのはホスピタリティー。おもてなしの精神を意味するが、根岸さんのホスピタリティーは、盲目的に相手に身を捧げる日本的なホスピタリティーとは一線を画す。

「ポイントはどこで線を引くかです。海外駐在時に身に付いた考え方で、日本的なホスピタリティーと比べるとよりビジネスライクなスタンスです」

幼いころから、通訳ガイドの仕事にある種の憧れを抱いていた。通訳案内士に欠かせない資質の1つもホスピタリティー。現在、通訳案内士の試験対策やボランティアガイド、通訳の育成など、後進の指導に携わる根岸さんは、通訳案内士と通訳との違いを、次のように説明する。

「通訳は内容を過不足なく伝える〝言葉と言葉の橋渡し役〟。いわば受信型のコミュニケーターです。それに対して通訳案内士は、TPOに応じて案内する内容を加減する〝心と心の橋渡し役〟。発信型のコミュニケーターなのです」

イベントで務めた通訳が思わぬ展開を招く

通訳案内士の資格を取っても、すぐに仕事につながるわけではな

アクションプラン

モノ

『鬼平犯科帳』のDVDで江戸の風俗を勉強

史実に忠実なので、通訳ガイドとして江戸の歴史や風俗を学ぶのに役立った。本を読むよりビジュアルで分かりやすいため、名所旧跡の位置など大いに参考にした。

ヒト

社外の人と積極的に交流して、人脈を広げる

社内より社外。必ずしも異業種交流会に参加することではなく、今、身近なものから周辺を見るスタンスで、無理なくネットワークを広げることができた。

コト

月に一度、英語の情報交換サークルへ参加

毎回、ノンジャンルで1つのテーマを掲げ、ざっくばらんに情報交換。メンバーは職業も年齢もさまざまだったので、人脈作りにもつながった。現在も参加している。

マネー

資格スクールの通信教育（補助金制度利用）	10万円
パソコンなどの環境整備	20万円
DVDなどの映像資料	3万円
計	33万円

かった。だが、農業関連の展示会で通訳の依頼を受けたことをきっかけに、58歳にして根岸さんの人生は新たな展開を見せた。

「農業関係機器の会社に転職して、海外部長として2年間働きました。展示会の通訳のギャラは、相場からすれば破格の安さでしたが、そのおかげで元を取るどころではないリターンを得られました」

通訳の仕事ぶりを見た会社の社長の誘いで、旅行業界からメーカーへ転身。以前から人的ネットワークの大切さを実感していたが、このころからさらに人脈作りにもいっそう力を入れ始めた。そうすることによって、自分がさらに成長できると感じていたからだ。

心掛けたのは、異分野の人との交流。なるべく社外の人と付き合うことで、人脈の幅が広がると考えていた。とはいえ根岸さんは、見知らぬ異業種交流会に飛び込んでいくようなことはしなかった。それまでの仕事や資格スクールで築いたつながりを軸に、徐々に交流の輪を広げていった。

月に一度、横浜で開かれる英語を使っての情報交換会への参加もその1つ。毎回1題、政治や宗教、あるいは家の片付けといった身近な話題まで、ノンジャンルでテーマを決めて、自由に語り合う。性別も職業も年齢も異なるさまざまな人が集まる。

「人脈というと横（異分野）に広げるほうに目が行きがちですが、縦に広げることも同じくらい大切です。縦とは年齢。例えば今、私がパソコンを不自由なく使えるのも、ここで知り合った若い人に教えてもらったからです」

目の前のことに打ち込み、そこから何かを得て次につなげる。根岸さんの行動指針は、ここでも揺るがない。

旅行業界出身の通訳ガイドという希少価値を生かす

「現役をリタイアしたあとの夢は3つありました。外国人向けの観光ガイドと海外移住、元の旅行会社のウェブサイトに2年あまり掲載した『カフェ・ネギシ』を自分のウェブサイトに再度立ち上げることです。観光ガイドは実現、『カフェ・ネギシ』も立ち上げの準備ができました。海外移住は、旅行会社時代に11年の赴任経験があったのですが、家族から『行くなら1人でご勝手に』と言われて断念しました（笑）」

あとは「自分たちの世代の役割」と自負していた後進へのフィードバック。旅行会社時代に国内外で

根岸さんから3つのアドバイス

❶ 50歳を境に生活設計をやり直す
❷ 自分がさらに成長できるものを選ぶ
❸ 人脈は横だけでなく縦にも広げる

根岸さんのココロザシゴト年表

1994年（50歳）	▶英語関連の資格取得に目覚める
2001年（57歳）	▶通訳ガイド（現通訳案内士）資格取得
2002年（58歳）	▶農業関連の展示会で通訳をしたことがきっかけで異業種に転職
2006年（62歳）	▶旅行専門学校で語学講座を担当。これを皮切りに指導者の道へ
2011年（67歳）	▶現在。講師のほか、ツアーコーディネーター、観光関連の翻訳にも携わっている

幼いころからの夢、通訳ガイド。
しかし数年後、指導者に方向転換

のガイド教育や訓練サポート業務を経験していたので、人に教えることは全くの未体験ゾーンというわけではなかった。

62歳から3年間、専門学校で国家試験対策の旅行英語講師を務めたのを皮切りに、大学や地方自治体の文化センター、カルチャースクールなどで講師として活躍。現在では現場の観光ガイドから指導者へと、活動の軸足を後進へのフィードバックに移している。

「意外に思うかもしれませんが、通訳案内士には旅行業界出身の人間はあまりいません。ですから先ほどの通訳案内士と通訳との違いを含めて、旅行に長年携わってきて染み付いているノウハウを、これからを担う人たちに伝えていきたいと考えています」

例えば、観光客から旅行会社に寄せられる苦情の3大要素であるL（言葉）、K（知識）、H（おもてなしの心）のうち、実はおもてなしの心に対する苦情が一番多い。とかく「もっと流暢に話さなければ」「もっと観光地の特徴やガイディングの知識を身に付けなければ」など、LとKに解決の手段を求めがちになるからだ。

ほかにも、ガイドも含めたインバウンドの実態やCSに関することなど、根岸さんには後進に伝えたいことが、まだまだある。

手を広げすぎないことで武器の活用を考え抜けた

ここまで紹介してきたように、根岸さんは当初、キャリアのことを特に計画していたわけではなかった。日々の仕事を真摯にこなし、そこから得た業務知識、業務経験を次のステージで生かすという繰り返し。

人間関係にしろ仕事にしろ、一貫しているのは、そのときどきで自分の手元にあるものだけを使ってきたということ。どうしたら手元にある「武器」を最大限に活用できるかを考え抜いた。

会社人間だった根岸さんにとって、50歳の誕生日に会社員としての区切りを設けたのは、大きなターニングポイント。資格取得へのチャレンジから始まったココロザシゴトは、本人も予想しなかった形で、しかも本線から外れることなく今も広がり続けている。