

フルーツラインとSLとカリスマ・アテンダントのことをあれこれと

神村ふじを

私の家はフルーツライン左沢線の終着駅のすぐ近くにある。山形県西村山郡大江町左沢。この「左沢」という読み方がなかなか難解で、通常は「ひだりざわ」とみんな読む。

「あてらざわ」の由来には諸説あつて、アイヌ語語源説とか寒河江の殿様があちらの沢こちらの沢と指さしたのだが、たまたま左の方が今の左沢の方角であつたため「あちらざわ」が「あてらざわ」になった説とか、アテとはヒバのことでヒバが生い茂つた沢という意味でそれに接尾語のラが付いた説とか……。

「あてらざわ」と正確に読んでるのはたぶん県内の人ばかりだろう。県内といたが、もしかすると、置賜^{おきたま}、最上、庄内の人方には正確に読んでもらえていないのかも知れない。まあ、小さな町で、これといった売りになるようなものがないので、致し方ないのかも知れない。

ずいぶん前のことになるが、信州諏訪に研修視察に行ったことがあつて、帰りは茅野から特急あ

ずさに乗車した。検札に來た車掌が切符を見て、

「『あてらざわ』までですか」私は思わず、

「えっ、よく読めましたね」

「ええ、JRの試験によく出るんですよ」

左沢線にはたまに蒸気機関車がやってくることもある。さくらんぼのシーズンに合わせて運転することがあるのだ。SLがやって来ると、駅周辺はカメラを担いだ鉄道ファンでいっぱいになる。水戸、新潟、宮城などの県外ナンバーも目立つ。お盆に行われる水郷大江花火大会以上の人出だ。あまりの人の多さに、ここで玉こんにやくでも売つたら、さぞかし儲かるだろうと思つてしまふほどだ。SLには乗つた経験のある者ばかりでなく、人を虜^{とりこ}にする何か不思議な力があるように感じる。

考えてみれば、この蒸気機関車には通学で大変お世話になつた。朝早く貨車を引いて来て山形まで旅客を引き、晩に旅客を引いて来て代わりに貨車を引いて戻つて行つた。朝はその汽笛が目覚まし代わりだつた。そのSLが廃止されたのが昭和四十七年、高校三年の秋のことだつた。故郷の大事な何かが壊れていくような気がして、とても寂しい思いをした。

少なからず体の中に鉄分（鉄道趣味）が流れているので、SLが来る聞くと体の虫が騒ぐ。

あれは数年前のこと。SLが来ていると聞き、汽笛に誘われて駅に行ってみた。行ってみて驚いた。左沢線のSL最終号を牽いたC11 325号機が駅にいたのだ。

米沢機関区所属だった325号機は、左沢線のSL廃止当時も運用に就いていて、何でもその後栃木の真岡鐵道もかてつどうに引き取られ、今も現役で活躍しているとのことだった。昔の恋人と出会ったような得も言われぬ気分になった。

駅には最上川舟唄のメロディが流れ、赤い法被を着た観光ボランティアの方々が忙しそうに立ち回っていた。珍しくごった返しているホームの中に、新幹線車内販売員のユニフォームを着た茂木もき久美子さんがいた。

天童市出身の彼女は、東京―新庄間約三時間半で通常の販売員が二往復するところを七往復する。左右のポケットに金種別にお金を入れておいて即座にお釣りを出す工夫をし、後ろ向きに進む「バック販売」をして客の一瞬の表情から購入意欲を読み取る。極め付きは、「コーヒーはあったかいのど、つったいの、どっちいいべ?」。山形弁でコミュニケーションを図って客の心を掴んで離さないカリスマ・アテンダントである。

彼女の著書『買わねぐていいんだ。』には、商売上の接客というよりもひとりの人間として客に向かう姿が見て取れる。学校に長く勤めた筆者にとって、いたく感じさせられるところが多くある。顧客満足という言葉とは凡そ無縁な学校。「子どもたちは学校に来て当たり前前って思っ

てないの?」「そんな驕りおごが学校にあるんじゃないの?」「真に子どもたちや保護者の心を掴む努力をしてる?」「学校を選べる時代が来たら、胸を張っていられる?」、彼女からそう突っ込まれそうで……。じわっと冷汗が出てきそうである。

*茂木久美子著『買わねぐていいんだ。』二〇一〇年、インフォレスト刊