

4年かけて焙煎した1杯を

文&写真 学生記者 山口莉奈(経済学部4年)

大学生活を何に捧げたか。授業以外で4年間を捧げたのは、外資系カフェでのアルバイトだった。高校3年の冬に入り、大学4年まで育ててもらった。

アルバイトを始めた動機は特別なものではなく、当時18歳の私が知っている中で最も素敵な接客をしていたからだ。カウンターの向こうに入って、びっくりしたのは覚えることの多さだ。期末試験より覚える量が多いのではないかと思った。

コーヒーの種類だけでも10種類超。ドリンクはホット、アイス、フラペチーノ(細かく砕いた氷の食感を楽しむ)と合わせて60種類以上に及ぶ。ドリンクのレシピにはシロップの数や種類が何通りもあり、作成マニュアルにはミリ単位の約束事がある。

覚えるだけでなく実技試験が待っている。加えて仕込み方法、掃除の仕方や言葉遣い。頭がパンクしそうになりながら3カ月余、出来損ないの私は多くの先輩を悩ませたのではないだろうか。

今までにないくらい怒られて、自分ができないことが悔しくて、よく泣いていた。こんな生活が2年半ほど続く。辞めたいと思ったことは数えきれない。

接客に向いていないと思った。私自身、アパレルで服を選んでいるとき、横から店員さんに声をかけられるのが嫌だ。常にイヤホンをして“話しかけないでください”バリアーを出しながらショッピングを楽しむタイプだったから、食べたくもないフードやドリンクを勧められたお客さまの気持ちを考えたら、とても商品PRなんてできない。お客さまとの会話にしても、きょうは晴れていいお天気ですね、なんて愛想よくはできない。ずうっとそう思っていた。接客は私にとって苦痛で、この仕事をアルバイトに選んだことを何度も後悔した。就職活動で接客業だけは選ぶまいとさえ考えた。

3年も経つとアルバイトの中ではベテランのような扱いになる。後輩もたくさん入ってきて、教わることから教えることがどんどん増えていく。そのころも接客に対する苦手意識みたいなものはまだあった。

でも同時に恵まれた環境にいることを自覚するようになっていた。どんどん入ってくる後輩も、まだまだ未熟な自分にフィードバックしてくれる先輩たちも、みんな本当に素敵な人たちだ。

仕事量の割に給料は高くない。お金だけみれば決して良いアルバイトではなかった。それでも私は、私たちに愛情を持って接してくれるお客さまや職場の人たちに支えられ、それが働くモチベーションになりえた。こんな人になりたいと感じる環境がうれしかった。

その後、就活が始まり、それまで欠かさず週3回入っていたシフトを週1回ほどに減らした。この間に本当にたくさんの企業を見て、自己分析というほど大そうなものではないが、自分が大切にしたいものを見直した。説明会だけでも



ラテアート

100以上回っただろうか。

エントリーしたのはそのうちの約20社。決め手はただ一つ。企業理念に共感できるかどうかだ。幸運にもそのうちの1社から内定をいただき、3月下旬にはアルバイト先へ報告に行った。

ほぼ同じタイミングで店長が代わった。私には3人目の店長。「マニュアルなんかよりお客さまのことを考えて動けばええねん」という関西出身のざっくばらんな人で、それまでルールにとらわれがちだったお店を一変させた。

お客さまがカップを熱そうに持っていたら、ドリンクの熱さを軽減するカップスリーブをつければいいし、ベビーカーを押している片手がふさがっているのなら、ストローをさしてお渡しするのもいい。

場合によってはトレーを席までお持ちする。お客さまとおしゃべりしてもいい。その他の誰かが次のお客さまをフォローできれば問題はない。1対1の接客は店長が代わってからの半年で大きく変化した。

私自身もきっと大きく変わった。就活終了後は週4回のシフト。常連さんと話す機会が格段に増えた。話すことが本当に楽しくなった。接客をしているというより、近況を報告する親しい人のように思えた。「きょうは誕生日だね」「孫が遊びに来ているの」。私なりに考える。小さなケーキをサンプリングしよう。カップに絵を描いてみよう。予想以上に喜んでくださるお客さまを見て、私もうれしくなった。

初めて来店されるお客さまにも話しかける勇気ができた。気づいたことがいくつかある。話しかけられるのが嫌いだっただのは私自身であってお客さまではない。話しかける言葉のチョイスでお客さまも笑顔で話してくれる。私次第で会話が弾むこともある。

これまで何て自分勝手な卒の中で生きていたのだろうか。今は、接客に向いていないとは思っていない。楽しいし、一生の仕事にしてもやりがいがあると思える。4年間で180度くらい考え方が変わった。

就活を終えてお店に戻ってから、初めてこのカフェの企業理念を考えながら働くようになった。今までもそれを大切に働くよう言われていたはずなのに、重要さに気づくのに3年以上かかってしまった。

どんな仕事でも、向き不向きはなく、するかしないかで、仕事の可能性が自分に振り向いてくれる。卒業までの残りわずかな時間の中、お店を通して自分が享受したものを少しでもお返ししたいと思う。

「人々の心を豊かで活力あるものにするために一人ひとりのお客さま、1杯のコーヒー、そしてひとつのコミュニケーションから」心から感謝を込めて言います。4年間、本当にありがとうございました。

HAKUMON Chuo

学内配布場所一覧



中大生が作る中大生のための情報誌『HAKUMON Chuo』は、各キャンパスの以下の場所で配布しています。ぜひ手に取って読んでみてください。

- 多摩キャンパス
各学部・大学院事務室
学生部
図書館
グリーンテラス
キャリアセンター
校友会
国際センター
生協2階
入学センター
炎の塔
- 後樂園キャンパス
理工学部事務室
生協
ビジネススクール事務室

- 市ヶ谷キャンパス
ロースクール事務室
- 市ヶ谷田町キャンパス
総合インフォメーションカウンター
アカウンティングスクール事務室
- 駿河台記念館
駿河台記念館1階ロビー

