

常識

## 世間知らずの新人、 銀座に足を踏み入れる

「日高さん、目上の人には敬語を使いなさい」

「私に敬語を使ってほしかつたら、尊敬できる大人になってよ。私は尊敬できる人にか敬語は使わない」

私が高校生だったとき、そんなことを言っていました。

とにかく生意気だったので、先生たちにはブラックリストに載せられ、結局、入学して1年も経たずに学校を辞めていました。

もちろん親には反対されましたが、当時の私には「銀座のママになる」という夢がありました。だから、「高校なんて関係ない」と思っていたのです。

ただ、18歳にならないと銀座で働くことができないので、それまではファミレスや喫茶店でアルバイトをしていました。

そして迎えた18歳の誕生日に、銀座の街に出て働き始めたのです。

念願の銀座。憧れの銀座。

ところが、「利美ちゃん、申し訳ないけど辞めてもらえる？ 別のお店を紹介するから」と、最初のお店では1週間でクビになってしまいました。

当時のオーナーはその理由をハッキリとは教えてくれませんでした。原因は「使えないから」でしょう。

というのも、次に働くことになったお店でも、灰皿も替えない、「何か歌って」とリクエストされればお客様好みの歌ではなく、自分の好きな歌ばかり歌うような人間でした。

銀座で働きたい、という気持ちは人一倍強かったのですが、社会人としての常識は人一倍欠けていました。

自分の論理が世間でも通じるんじゃないか、そんなふうに勝手に思っていたのです。

しかし、どんな世界にもその世界で通用するための常識やルールがあります。

銀座には銀座、会社には会社、フランス料理屋にはフランス料理屋、電車の中には電車の中、それぞれ「最低限こうしないとイケない」と決められたことがあります。

それを守ることが、社会人になるということです。

たとえば、「挨拶ができない」「人にありがとうと言えない」「ごみをポイ捨てる」、そ

ういう人と「一緒に仕事をしたい」とはなかなか思えません。

常識というのは運転免許証のようなものです。

それを守れば、「あなたも車を運転していいよ」というのと同じように「あなたも社会人として働いていいですよ」という証明になります。

では、いい歳になってもずーっと子どものままだった私は誰に常識を習ったのかというと、銀座の人たちです。

お店の先輩たち、オーナー、ママ、そして銀座にいらっしゃるお客様から少しずつ教わってきました。

大事なのは、少しずつ、というところです。

最初からすべてできるわけがありません。どんな人でも新人だった頃があり、できなかった、何も知らなかったときがあったはずですよ。

自分自身が教えられたのと同じように、話をして、手本を見せるようにして、少しずつ理解していってもらおう。

それが、私が習ってきた銀座の教えです。

本書には、私がそうして銀座で学んできたこと、そして、経営者や上司として私がいつ

もお店のスタッフに伝えていたことを書きました。

お店に新しく入ってくるスタッフにも最初からそこそこ気がきく子、まったく気のきかない子、いろいろいます。

しかし、どんなスタッフでも、ほとんどの場合、3ヶ月もあれば一人前に接客ができるようになっていきます（残念ながら、いろんな事情で3ヶ月経つ前に辞めてしまう子もごく稀にいるのですが……）。

あらためて思うのは、どんな子も、「できない」のではないということです。

私がそうしてもらったように、周りの人の働きかけ一つで立ち居振る舞い、話し方、そして顔つきも変わっていきます。

いったい、銀座にはどんな人が集まり、どんなやり取りが行われているのでしょうか？ 本書にできる限り盛り込みましたので、どうぞ、最後までお楽しみください。

## 銀座の教えは、人を変えます