

受け入れることから始まる
マルチカルチャーな職場

観光・接客

同僚×同僚

オーストラリア最古の造幣局である、パース造幣局。造幣の歴史や金の展示で知るパースの人気観光スポット。ここで長期に渡って、観光客へのコーディネート、館内案内や商品販売に携わる2人に、日々の仕事や職場環境についてインタビューをしました。



同僚 宮園 真由美さん

パース造幣局・ゴールドショップ主任。大学卒業後、オーストラリアで就職し、移住。現在は、パース造幣局にて、商品買付け、接客、スタッフ育成など運営全般を管理する。



同僚 サム・パークさん

パース造幣局・ツーリズム&ファンクショナル・コーディネーター。シンガポール人の母、マレーシア人の父を持つ。訪れる観光客をオーガナイズし、接客や販売まで担当。



世界に飛び出す

異文化への興味。自分の国にはないものに対する憧れ。その好奇心が、世界へ飛び出すきっかけに。

宮園：「私は幼い頃から旅行が好きでした。友人と電車に乗って隣の県に出かけてみたり、海外に出て、日本にはないものを見たり、食べたり。大学では観光学を専攻し、イギリスに留学もしました。気が付いたら、両親の反対を押し切って、シドニーで就職をしていました」



宮園：「“異文化に対する好奇心”が強かったからでしょう。仕事をするのなら、日本と違う文化の国で、ローカルの人と一緒に働きたい、異文化に対する理解をもっと深めたいと思い、海外就職を選びました」

パーク：「私の場合は、両親が2人ともアジア出身のため、幼少期からアジアに対する興味を持っていました。パース造幣局に就職して2年後、日本で英語の教師として働くチャンスを得ました。パース造幣局を訪れる日本人のお客様



も多かったですし、日本の文化や日本語、いろいろなことに興味があって。日本での2年間は貴重な体験でした」

宮園：「やはり、最初は語学面で苦労をしました。イギリスに留学していたとはいえ、当時は満足に英語で仕事ができる状態ではありませんでした。それでも、英語ができるという前提で採用されていたため、辞書を引きながら外回りをしていたのを覚えています」

マルチカルチャーな職場の日常

多国籍なスタッフが在籍する職場の雰囲気は？日々のコミュニケーションは、どの様に行われているのか？

パーク：「パース造幣局では現在、オーストラリア人、日本人、タイ人、中国人、マレーシア人、シンガポール人、イギリス人、スコットランド人、イタリア人、デンマーク人、アフガニスタン人が働いています。まさにマルチカルチャーな職場です」



観光・接客の仕事って？

旅行者をサポートする仕事。旅行の計画を立て、目的地へ輸送し、観光地を案内する。そして、宿泊を提供するなどの仕事がある。海外の場合、日本人が観光する場所にて双方の言語ができる人材が求められる。その土地の魅力を伝え、案内するコンシェルジュの役割。



『パース造幣局』での観光・接客の仕事

- 旅行者や旅行代理店とE-mailや電話で、来場日のオーガナイズをする
- お客様の希望を確認して各部署と連携を取る
- 館内の案内
- アトラクションガイド
- ショップでの接客・販売
- 商品買付けなど

取材先



パース造幣局

英国王立造幣局のパース支局として1899年に設立された、オーストラリア最古の造幣局。世界最大の硬貨も観覧できる“金の展示場”が、今年の4月に一新した。

住所：310 Hay St. East Perth
電話：1300 366 520

宮園：「お昼休憩の時間は、面白いですよ。みんな各々、自分の国の料理をお弁当で持ってくるので、様々な香りが漂います（笑）」



宮園：「コミュニケーションは、もちろん英語です。日本人スタッフ同士でも必ず英語で話します。全員が理解できる唯一の言語ですから。それから、職場のメンバーが意思疎通を図る場として、毎週1回、会議を行っています。職場で起きた問題や、発言したいことを遠慮なく言える会議です」

パーク：「スタッフが、輪になって集まる機会は大事です。この会議では、お客様のこと、スタッフのこと、労働環境のことなど、どんなどんな些細なことでも意見できるんです」

パーク：「それから、私たち接客の現場ならではのコミュニケーションとしては、アイコンタクトがあります。お客様を目の前にして、たとえ仕事の話であってもスタッフ同士で会話をすることはプロフェッショナルとはいえません。ですので、アイコンタクトを使ってサインを送り合うようにしています」



パーク：「私の場合には、マルチカルチャーなバックグラウンドで生活してきたため、相手に合わせて会話や仕事ができるようになりました。相手の人は、どんな環境で育ってきたのかを想像しながら、場合によっては会話をするようにしています」



宮園：「サムはいつも、落ち着いて、丁寧に仕事をこなしています。相手を受け入れる姿勢を持っているから、パニックになったりせずに、冷静に問題を解決することができるでしょう」

パーク：「オープンマインドな国際人の真由美さんですが、日本人としての強いルーツも持っています。また、日本的でもなく、オーストラリア的でもない仕事の仕方は、全てがミックスされた、真由美さんらしさなんだと思います」

宮園：「育ってきた場所も、年齢も、性格も違うパース造幣局のメンバーをつないでいるのは、“観光業に対する情熱”でしょう。お客さんにパース造幣局のこと、パースのこと、オーストラリアのことをご案内して、喜んでもらえることが私たちのやりがいです」

国際人になる

海を渡って働くということ。日本とオーストラリア、双方を知っているからこそ成れる自分。



宮園：「私の場合、オーストラリアに長く住んでいるので、1年、5年、10年、20年とその時々を感じることは違います。来たばかりの頃は、“日本ではこうなのに”とか“日本人だったらこうなのに”と、すぐに日本と比較をしていました。今ではすっかり、違いを受け入れられるようになりました。国と国を比較するのではなく、比較するのは、自分の考え方だけです」