

コロナ禍 仲間たちへの想い

金田 薫

退職後、四年近くが経った。すでに退職した仲間ではなく、今も働いている仲間たちへの想いをつづる。

昨年初来、コロナ禍が世界中を襲っていて、当面収束する気配はない。日本での犠牲者は令和三年七月で一万五千人、アメリカでは、その数十倍が亡くなり、感染者は世界で二億人とも言われている。

創業から五十年、伝統、格式のある、日本を代表するホテル。ここも、コロナに被弾、今年六月末で営業終了を余儀なくされる。このホテルで十三年働いた。最後の職場。金融から、転じた。

入社時に社長から言われた事。「ホテルでは100引く1は、99ではなくゼロです」と。宿泊客は、まずフロントで、チェックイン、ベルボーイが、荷物を運ぶ。客室係が、部屋を清掃し、ベッドメイクをする。レストランや売店の利用もある。どこかでサービスや気配りが欠けると、その客は、戻って来ないという意味だ。チームワークが、求められる。ピュアなサービス業だと思った。

東京の中心、皇居に近い九段下にあり、東には神田の街並みが広がり、西には、靖國神社と、高校、大学などが。便利だが、静謐な環境。地下鉄東西線、半蔵門線から至近。立地の良さも、ホテルの売りだった。淡い琥珀色の外観、二十四階建。客室が470、レストランは、和、洋、中、喫茶、バーなど6つあり、宴会場も16あった。一階には広いロビーと右手にフロント、左手には、喫茶、軽食の取れるカフェがあり、メニューの豊富なビュッフェが人気だった。地階には、和食と中華のレストラン、二階には、プロ野球のドラフト会議も開かれた八百人収容の、ボールルームがあり、ここでオリンピック・メダリストの祝勝会や新春コンサートが催されていた。三階、四階の宴会場では、企業や学校、同郷の懇親会などで賑わっていた。六階から二十二階は客室フロアー、最上階、二十三階に、フレンチレストランと、バーがあった。晴れた日は、富士山が望める。

一月は、新年会、三月、四月は、近隣に学校が多いこともあって、入学式、卒業式後の懇親会や謝恩会。千鳥ヶ淵の桜を愛でた後の食事会など。六月は、株主総会。秋のイベントシーズンには、同窓会や、ふるさとの集まりなど、さまざまな会が開催され、十二月に

は忘年会。年間の来客数は、国内外合わせて、延べ五十万人にのぼる。

昨年二月から客足は途絶えて久しい。レストランや、宴会場の利用もばったりと、止まった。人の集まりのための場所。それが、密閉、密集、密着がコロナ感染拡大の原因で、「不要不急の会は避けよ」と、言うのだから、たまらない。

ホテル経営が立ち行かなくなった。トップは断腸の思いで、二月初め、営業終了の断を下した。需要の回復が見込めない中、開けているだけで莫大な光熱費や、清掃費、材料費がかかる。そして、もちろん人件費も。日々流れる血に、耐えられなかったのだ。

営業終了の連絡を受け、真っ先に、また今も思うのは、ホテルで働く、かつては、笑顔でお客と接していた仲間たちの顔。少し頼りないが、誠実で、皆「いいやつ」だった。一人一人、思い出すことが出来る。いつもロビーで背筋を伸ばし、挨拶するマネージャー。五百人の顔を覚えていた。馴染み客は、到着して、彼の顔を見ると、ホッとすると言う。テキパキと宿泊手続きをする、フロントのベテランスタッフ。カフェの入り口で笑顔を絶やさず、客を出迎える、女性マネージャー。炎天下、寒空の下、共に営業に勤しんだセールスマン。自慢の料理に腕を振るう、コックたち。時には理不尽なお客に怒鳴られても、ひたすら耐え、頭を下げ続けることも。「他に雇ってくれる所もなかったのだ。」「土農工商・ホ（テル）。最下層の身分だから」と、卑下する輩もいた。ホテルは典型的な、労働集約産業。人の数で勝負している。従って儲けは薄く、サラリーは安い。それでも接客が好きで、ホテルに就職した彼ら。フロントで、レストランで、宴会場で生き生きと、笑顔で、懸命にサービスに努めていた。

コロナがやって来る前までは。

今はみんな、途方に暮れているだろう。職を失う彼らの生活は、これからどうなるのか。創業、1972年、幾多の危機を乗り越えてきた。創業翌年には、オイルショック。同年の夏には、後に韓国大統領となる要人の拉致事件も起こった。度重なる円高、海外からの客は来ない。1995年に、『阪神・淡路大震災』、2011年にも、『東日本大地震』に見舞われる。直接ホテルの建物に被害が及ばなくとも、大災害によって、人の移動が妨げられると、ホテル利用は激減する。2003年には、南アジアで『Sars』が流行、2008年に米国発、『リーマンショック』。海外で発生する災禍で、外人客が来なくなった。過去、幾多の困難は、従業員の努力によって乗り越えてきた。ただし、今般のコロナ禍は特別な魔物。なまじの営業努力や経費削減では、克服出来なかった。姿の見えない敵、突然やってきて、いつ去るのか、誰もわからない。仲間たちの困惑、苦渋を思いやる。

自身は取引銀行出身で総務、経理、営業を担当した。銀行員関係の、宿泊、レストラン利用、懇親会、同期会、歓送迎会、など様々な利用があった。現役、OB、役員、部長長

など多くが来館してくれた。

個人的にも、海外勤務時代、帰国時の定宿はここ。またアメリカ在の娘の日本での結婚式、披露宴はこのホテルで実施した。関西の親族や、アメリカ人の婿の家族は、来日して宿泊した。婚礼、宴会場、調理担当が、全力で盛り上げてくれた。人生最良の日。

宿泊、定例、非定例の集まりの多くがキャンセルされてしまった。自粛に加え、政府、有識者は口々に、集まりを避けよというのだから。

コロナ禍でやむを得ないと、簡単に割り切れはしない。

従業員たちは、職を失えば、生活が出来ない。みんな、困窮している。さりとて、この他の働き口が、簡単に見つかる筈もない。

今回のコロナ禍、観光、宿泊、飲食業は、致命的なダメージを被る。営業休止や停止が相次ぐ。食材、備品などの納入業者、清掃、クリーニングの請負いなど関連のところも、煽りを食う。街に失業者が溢れる。ついこの間まで、「観光立国」、「GOTO キャンペーン」と、政府主導で、皆が言っていたのは、何だったのか。

火事、食中毒などホテルに付きもののリスクには常に備えていた。「火事、食中毒は絶対起こしません」と。「おいしい食事」、「行き届いたサービス」とともに、社是に謳われていて、全従業員がそらんじ、身に沁みこませていた。が、誰もコロナ禍など、想像しなかっただろう。

仲間たちのこれからは、どうなるのか。あまりにも重い厄災。既に退職した身では何も出来ない。虚しく、悔しい想い。せめて、仲間たちが、気を取り直して立ち上がり、新たな道に進むことを祈るばかり。