

# 二度と会わない かもしれない だからこそ 心を込めて



さいとういづみ——東京都生まれ、短大在学中の平成4年、山形新幹線つばさレディー第1期生としてアルバイト入社。驚異的な売り上げ記録を保持しつつ、現在も2か月更新のパート契約で単円販売に従事している。著書に「またあなたから買いたい!」（徳間書店）がある。

——そうか、ただ来てい  
だけじゃダメなんだ

——齋藤さんは山形新幹線つばさ号内のワゴン販売・驚異的な売り上げを誇るとお聞きしていますが、具体的に教えてくださいますか。  
齋藤 つばさ号は東京と山形・新庄を約三時間半で結ぶ七右衛門成のミニ新幹線で、座席も右に二階、左に一階の横四列しかないため、満席でも四右程度。時間もお客様さまの数を限られていますから、通常は片道の平均売り上げは二十万程度といわれるところ、私は二十五万六千円という売り上げを上げたことがあるんですね。

——約四倍ですね。

齋藤 ワゴン販売で主力の商品の一つはお弁当ですが、百八十七個を記録したこともあります。そういうことから、「カリスマ乗務員とか、まるで後頭部にも目があるよだ」と形容されています。のですが、本当に全然そんなことなくて(笑)。「お客様さん」として山形の新幹線の旅を心地道りよく過ごしていただきたい」という一心で、当たり前と思ふことを当たり前にやってきたと自分では思っています。

——まずはこのお仕事を始められた経緯を説明ください。

齋藤 私は山形新幹線つばさ号か

開業した十六年前、乗務員第一期生として採用された一人です。当時は都内短大の一年生で、たまたま「何かアルバイト探そうかな」と思ったで手にした情報誌に募集があったので応募しただけなんです(笑)。

——では、このお仕事を十六年続けていらしゃる。

齋藤 そうですね。途中産休などもあります。今年で十七年目になります。

——そこまで継続されてきたこのお仕事とはなんですか、どうですか。  
齋藤 当時は学生でしたから、学校が終わった夕方から乗務して、山形に着いたら会社で泊っている。マンションにみんな一人で泊りして、朝折り返しの新幹線に乗って、そのままお昼からの授業に出る、なんていうようなこともやっていましたし、最初は魅力を感じていうよりも、自分のライフスタイルに合っていたんですね。

——ただ、そやってみんながマンションに泊まったりすると、当然「きょうはこんな商品がこんなに売れた」とか、「うーいいうものを使うことが前よりも売れた」ということが話題になります。仲間や先

輩たちと何気ない会話を交わす中で「じゃあ次に乗車する時にやってみよう」と実践して、やっぱり売れ方が変わってくるんです。そうすると、今度はそれに飽きたらず、「運送」(往復だけ)、「四往復」(しまたどたらう?)とか、「こんな回り方をやってみよう」と工夫してみると、ただカートを押しているだけの時とは明らかに結果も違うんですね。

——そうか、ただ乗っていただけじゃダメなんだ。一日たりも同じ日というのではない、と気づいたことが、当時の私にとって大きな変化でした。

——新幹線のお客様は、百円他に用事があるって乗ってこれる方々です。ショップと違って、絶対に何かを買わせるために乗ってきたのではない。でもその中で私のサービスは、すべて喜んでくださった。売り上げは変わっていったら、先で手帳が変わったくらいです。そこには乗務員の存在意義もあるな、それが、いま思うこと。

——「天才ではないから」「その準備を徹底する」

——具体的にどのようなことに

工夫されてきましたか?

齋藤 私はどちらかというと対人関係が苦手です……、よくいるじゃないですか、初会ったのに昔からの知り合ひのようにすっと馴染める方って、私の後輩でも、お客様からみかみさんにお漬物をやたらうら子がいまして、「うらうら」と聞くと、「お、お客様さま、そのみかみさん(お漬物)と声を掛ける」と、「お? 持っていかいよ」と言われたいって。見てくると、か、真似したいって。きてもおじゃないな、だから、そういうコミュニケーションで天敵的なな思持った人には到底敵わないなと思っています。

——あ、私は人一倍配性なところもあるんですね。一度新幹線が出発したら、「あ、忘れたい」とも取り帰れないですから、そういうこともあって、入った当初から準備には時間をかけています。まず商品から商品に至るまで持つべきものの一覧をつくり、運動の電報の中で、それはビールを何本、お茶は何本と全部書き出さ。また、電車の中の皆さんの様を見て、「たいは厚手のコ

ートを着ている人が多いから、やっぱりコートは二本はなくてはならないと修正を加えたりする。家で出る前は天気予報を欠かさず見るし、自分の肌で感じた寒さ、暑さの感覚を大切に、ワゴンづくりで反映させています。

——あのワゴンは乗務員さんが一人ひとりで考えて自身をつくられるのですか。  
齋藤 はい。ワゴンは一つの小きな自分のお店ですから、商品構成などすべて自分で決めていきます。そうして、乗務員は実際にお客さまに売れたのか、この商品は途中の駅で補充したりと記入して、次のワゴンづくりに取りかかっています。

——多くの情報は

——対面より背面から

齋藤 いざ新幹線が出発したら、通常三時間半で三、四往復するところ、私は六、七往復する