

## 新型コロナ禍での学びが実を結ぶ「免税カウンター」での接客業務

### ■免税カウンターで活躍するシニア人材とは

先月号で紹介した東京都立中央・城北職業能力開発センター高年齢者校ホテル・レストランサービス科(以下、同科)を修了し、現在は玉川高島屋S・C(東京都世田谷区)の免税カウンターで、外国人客の接客業務に心地よい汗を流しているのが山崎雅浩さんである。山崎さんは、元々出版社の営業業務に長く携わり、60歳定年で退職されるまで36年間勤められた会社員です。50代後半からセカンドキャリアを考えるようになり、好きな英語を活かせる仕事を目指して、国内旅行業務取扱管理者資格を取得したり、日本語指導者養成講座に通いながら、休日は都内で外国人観光客向けの「町中案内ボランティア」として実践経験を積んでこられました。

### ■新型コロナ禍で一変したキャリアビジョン

そんな山崎さんのキャリアビジョンを一変させたのが新型コロナ禍でした。定年退職後、外国人対応業務の求職活動で山崎さんは苦戦を強いられます。そんな中で、山崎さんの眼に入ってきたのが、同科の募集案内でした。自分の興味分野とも重なるので、迷うことなく応募し、2020年11月に入学し、充実した5カ月のプログラ

ムを修了されたのが2021年3月でした。再度求職活動にチャレンジした山崎さんでしたが、新型コロナ禍の影響は続いており、思い描いたセカンドキャリアを実現できずにいました。そんな折、登録していたホテル人材マネジメント会社のアイ・エヌ・ジー・エンタープライズ(以下、同社)(東京都新宿区)より山崎さんにスカウトメールが届きました。2022年11月以来、山崎さんは同社の責任者として玉川高島屋S・Cの免税カウンターに勤務し、活躍を続けています。

### ■同科での学びがあつてこそ、現在の充実がある

現在の仕事について山崎さんは「ようやく外国人のお客様も増えてきて、買い物のお手伝いをするので、大変喜んでいただいています。インターバルが長かった分、大きなやりがいを感じています」と毎日の充実ぶりを語ってくれました。また、同科での学びを振りかえって「先生方からはおもてなしの精神を叩き込まれました。言葉以上に気を利かせること、表情を読み取って、質問以外のことにも想像力を働かせ、気持ちよく接することを繰り返し教えられたのが今に生きています」と続けてくれました。同科での学びは、外国人と接する現在の仕事の土台として山崎さんの

強みとなつているだけでなく、長年の蓄積や苦勞体験とも相まって、人間力の磨きに繋がっていることが伝わってきました。



山崎雅浩さん

### 池口武志(いけぐち・たけし)

一般社団法人定年後研究所 理事 所長

1963年生まれ。1986年日本生命保険相互会社入社。現在、株式会社星和ビジネスリンク取締役常務執行役員、キャリアコンサルタント(国家資格)としても活動中。著書に『定年NEXT』『人生の頂点は定年後』がある。



#### 一般社団法人定年後研究所

人生100年時代の中で、中高年社員のセカンドキャリアの充実に向けた調査活動を展開中。定年前後の自走人生にチャレンジする会社員と、それをサポートする企業を応援。当記事へのご意見・ご感想を、ポータルサイト <https://www.teinengo-lab.or.jp>「お問合せ」にお寄せください。

当ページのバックナンバーは、上記サイトをご覧ください。