

私たちの  
キセキ

Episode1

# 「変わらない」が呼んだキセキ

— 長くご愛顧いただいているお客さまとのエピソード —

60代男性 A 様より

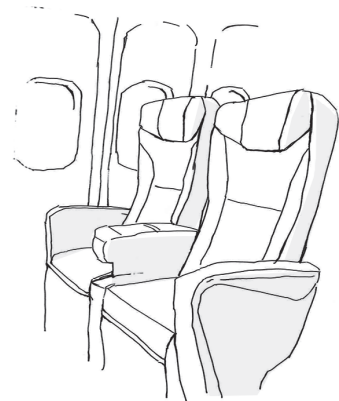


私は仕事柄、毎週のように東京に行くが、そうやって十五年にもなる。長い間、飛行機に乗っていると機体によって座る場所も自然と決まっていた。いつもの場所でチェックインをし、いつもの場所でコーヒーを飲み、そして飛行機に乗る。十五年間変わらない私の習慣だ。

ある日の出張の帰り、羽田空港でいつものようにチェックインカウンターに行くと、「こんにちは。お久しぶりです。」と笑顔で挨拶をしてくるスタッフがいた。

その声と笑顔で記憶が一気によみがえった。十年前に別の地方空港でよくお世話になったスタッフだ。

「今はこちらのお座席が  
お好みですか？」



「今はこちらのお座席がお好みですか？」と、なんと私の好みの座席を提案してくれた。どうやら偶然にも私を見かけて調べてくれていたらしい。

再び出会えた驚きもあったが、座席に好みがあることまで覚えていてくれたことに感動し、『ありがとう』を添えたメッセージカードを贈らせてもらった。

変わらないことが、このような出来事を与えてくれるなんて、人と人との縁を感じた嬉しい出来事だった。



## Staff Interview

### お客さまが 望まれていることを感じ取る

私は羽田空港で働く前は、地方の小さな空港でグランドスタッフとして働いておりました。チェックインカウンターも狭く、ラウンジのような寛いでいただく空間もなかったため、どれだけ快適さを提供できるかを常に考えておりました。せめて飛行機の中では快適に過ごしていただきたいと思い、当時からお座りになる席にこだわりを持ってチェックイン業務を行っていたように思います。

このエピソードのAさまはいつも JAL をご利用いただいているお客さまで、自然と私も接する機会が増えていました。Aさまから特にご要望をおっしゃらない場合でもお好みのお座席、またはそれに準じたお座席をご用意するようになりました。

あまり口数が多い方ではなく、スムーズなお手続きをお好みだったと記憶しております。そのうち、Aさまも他の窓口が空いている時でも私の前の列にわざわざ並んで待って下さるようになり、そういったことの積み重ねで私のことを覚えてくださったのだと思います。羽田空港で10年ぶりにお会いできたこと、そしてお客さまが私のことを覚えて下さったことを大変嬉しい思い、人と人とのご縁というものを改めて感じました。

それぞれのお客さまにとって、その時々の最適なお座席を提案させていただくことを現在も心がけております。



濱田 Hamada

2016年入社