

私たちの
キセキ

Episode2

新たなツールが起こしたキセキ

ある日、発券カウンターでいつも通り業務をしている中、

「チェックインだけお願いできますか？」と男性のお客さまがいらっしゃった。

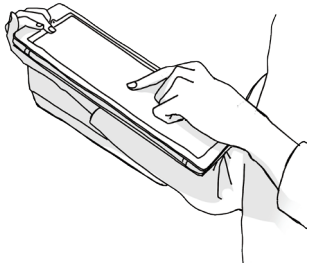
すぐく落胆したご様子のお客さま。私はとっさに、「何かお困りででしょうか。」と声をかけた。

「実は、先ほど海外から羽田に到着したのですが、パスポートを無くしてしまっ...

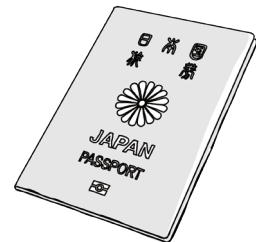
ここまで来た道を探すも見つからず、空港の案内所に問い合わせても見つからなかった。

飛行機の出発時刻が迫っていたこともあり、カウンターに来たんだ。」と語ってくれた。

私はなんとしてでも見つけたいという思いから、手元にあった社用 iPad を確認した。



「パスポートを無くしてしまっ...



社内で使用している忘れ物・落とし物専用チャットに問い合わせると、

すぐに「これかも知れません。○番カウンターで預かってます。」と返事がきたのだ。

「お客さま、見つかりましたよ！今少し離れた所にあるようなので急いでお持ちしますね！」と声をかけ、見つかったパスポートをお渡しすると、

「空港内で無くしたから JAL さんに問い合わせるのは盲点だった。本当に助かったよ。ありがとう。」とさつきまでのご様子からは考えられない、キラキラとした笑顔で搭乗口に向かわれた。

私がサービス業務を十年続けていられるのはお客さまから頂ける、「ありがとう」の言葉に尽きる。

Staff Interview

私にできることを 最後まで諦めずやり続ける

機械化が進み、人間関係の軽薄化が垣間見える中でも、人と人の繋がりを感じることができ、私自身も心が温まる出来事でした。

iPad を携帯していない時代では、各ポジションに電話をかけたり、引継ぎが残っていないか画面を確認をしたりと段階を踏まないといけないため、お客さまをお待たせする事に申し訳なさを感じていました。

現在は、社員一人一人が社用の iPad を所持しており、様々な情報が一同に集約しているため、今回のように飛行機の出発時刻が迫る中でも、簡単に情報のやり取りを実施することができ、お客さまのご要望をいち早く叶えることができました。

ただ便利なものが登場したからといって私の接客への姿勢が変わることはありません。お客さまが求めていらっしゃることは何か、困っていることはないかなど、お客さまに寄り添う姿勢があるからこそ、最高のサービスを提供できると考えております。



松本 Matsumoto
2013 年入社