

私たちの
キセキ

Episode4

何かして差し上げたい

ある日、カウンターにサンフランシスコ行きご利用の女性がいらっしやった。

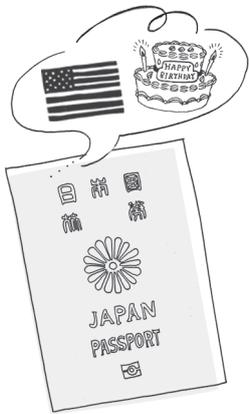
パスポートをお預かりした際、三日後が誕生日だと気付いた。

「まもなくお誕生日ですね！おめでとうございます！」

とお伝えしたところ「ありがとう」と笑顔で答えてくれた。

お手続き中には、長くアメリカに住んでいること、月に一回ほど日本に帰ってきており、その際は必ずJALをご利用いただいていることなど、たくさんお話をさせてもらい、保安検査場へ進まれるお客さまをお見送りした。

『何かして差し上げたい！』



「あなたのカウンターを使ってよかった。」



「いつもご利用ありがとうございます。お誕生日おめでとうございます。素敵な一年となりますように。またお会いできる日を楽しみにしております。」

と記入したネームタグをお鞆にサプライズで付けてお預かりした。

それから一ヶ月後、そのお客さまが再び偶然にも私のカウンターに。

「この前、鞆を引き取ったらお誕生日のお祝いのメッセージが付いていて、とっても嬉しかった！みんなに自慢しましたよ。あなたのカウンターを使ってよかった。あなたに出会えてよかった。」

その言葉を聞いたとき、嬉しくて泣きそうになった。

この仕事をしていてよかった、と心から思った瞬間だった。

Staff Interview

空港での喜びが 記憶に残るために

さまざまなお客さまに喜んでいただけるために、お客さまをよく観察し状況に応じて対応していくことを心掛けています。旅慣れているビジネスマンの方にはスムーズなお手続きやご案内を行い、旅慣れていない方やご年配の方には丁寧に説明を行い、わからないこと、不安なことはないか必ずお伺いしています。

パスポートをお預かりした際に誕生日が近い方には「おめでとうございます。」とお伝えしています。また、ハネムーンであるということが分かった際は「Happy Wedding」と搭乗券に印字させるようにしています。

機内でも客室乗務員からお祝いの言葉を伝えられるように機内へ引き継ぎ、ラウンジをお使いいただける方であれば、担当社員へ連絡し、デザートプレートをご用意してお祝いできるようにしています。お客さまに喜んでいただけるためには、スタッフ間の情報共有“最高のバトンタッチ”は欠かせません。

お客さまとの会話や情報に常にアンテナを張り、お客さまに出会えてよかったとっていただけるスタッフ、記憶に残るスタッフになりたいです。



吉川 Yoshikawa
2014年入社