

人生のスタートに寄り添う心

八月中旬の頃、自動チェックイン機にチェックインを進めるご家族がいらっしやった。

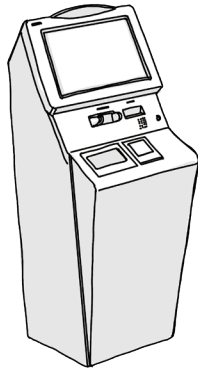
「私は自らお声がけをし、ご両親を交えながら男の子と、

「海外旅行は初めて？」

「検査場を通ってしまつたらこっちに戻れないから、やり残したことがないようにね。」とたわいのない会話を楽しんだ。

通常通りチェックインを終え、ご家族と別れたのち、私はトラフィック業務に向かった。

出国手続きエリア後、搭乗口へ呼び込み担当をしていた際に、なんと先ほどのご家族に再会したのだ。



「渡邊さんとお話した日から、息子は空港が大好きになつたんです！」



再会を喜ばれているお母さまより、

「一緒に写真を撮っていただけませんか？」

とお声がけいただき、男の子と写真を撮った後、お客さまは出発された。

それから二週間ほど経ったある日。

カウンター業務を実施していた私のもとに、あのご家族の姿が目に入った。

本日もご旅行でいらっしやたと思ひ話を聞いてみると、「今日は空港に遊びに来たんす！渡邊さんとお話した日から、息子は空港が大好きになつたんです！今日も渡邊さんに会えたらいいねと話してました！」と嬉しそうに話してくれた。

もしかしたら自分との会話が空港を好きになつたきっかけのひとつになつたかもしれないと思うと、嬉しさがこみ上げてきた。

Staff Interview

一生に一度だけの瞬間を大切に

チェックインも自動化され、お客さまとの接点が少なくなつてしまっている中でも、お客さまとの一期一会の出会いを大切にしたいという想いは変わりませんでした。

空港ハンドリングは、限られた時間の中で接客をしなければならないことが多いですが、私は、「お客さまとの会話を楽しむこと」「お客さまの記憶に残るサービスを提供したい」このふたつを大事に日々過ごしています。

今回の件も、そんな想いからご家族にお声がけをいたしました。

私自身もご家族との会話を心から楽しんでいたので、お客さまと一緒に写真を撮りたいとお声がけいただき、後日私に会えるかなという気持ちで空港に遊びに来てくれたことは、私にとっても忘れられない大切な思い出になりました。

これからも機械では見出すことができない、私にしかできない心温まるサービスを提供して JAL ファンを増やしていきたいと考えております。



渡邊 Watanabe
2022 年入社