

# こんにちは！ 名寄市長 加藤剛士です

Vol.14

このコーナーは、「Airてっし（エフエムなよろ）」との共同企画で、テーマを市長が設定し、本誌ではコラムとして、Airてっしではパーソナリティとの対談で放送いたします。

## 飛行機内での出来事 ～究極のサービスとは～

今回は、出張中に起こった飛行機内での出来事を紹介します。

飛行機では、私は可能な限りいつも通路側の席を選択します。通路を挟んで隣には、上品な着物を召した少し気難しそうな初老の女性（Aさんとします）が座っていました。機内はほぼ満席。離陸前、キャビンアテンダント（CA）さんが、背伸びをしながら一生懸命に座席上の棚の荷物を整理している時でした。私のところに来た際、不運にも荷物が滑って落下し、Aさんの肩と腕を直撃しました。

すかさずCAは、相手の目線まで膝をついて「大変申し訳ございません。お怪我はございませんか？」Aさん、苦笑いで「大丈夫、大丈夫よ」CAは、離陸前までにやらなければならない仕事が沢山ありますので、再度謝罪をして、その場を離れました。

数分後、CAは離陸前の再チェックで、それぞれの客席回り。Aさんの前まで来て「先ほどは大変失礼しました。大変申し訳ございませんが、足元のお荷物をもう少し前の座席の下まで入れていただけますか？」Aさん「あ、…はい」機内の安全確保は、最優先。しかし、CAが立ち去ったあと、Aさんは荷物が当たった腕をさすり続けています。いやな予感がします。このままだとAさんは不満を抱えたままになるのではないかと。

離陸し、シートベルトの着用サインが消えました。さすがです。すかさずCAは、Aさんのところへ駆けつけます。「先ほどは、大変失礼しました。その後大丈夫ですか」その後は、ドリンクサービスの際、コップ回収の際、もうしつこいくらいの謝罪と身体状況の確認。なるほど。そして到着30分前くらいに、満を持してチーフCAと思われる方が来て、あらためてAさんに対し、謝罪の意を示したうえで会話をされました。毅然として落ち着いた、そして非常に丁寧な様子が印象的でした。Aさん「何か腕の方がチクチクする感じだったけど、もう大丈夫みたい、年なのかしらね。アハハ」すっかり機嫌も良くなっ

た様子です。

目的地到着。私は、Aさんのすぐ後ろから飛行機を降りることに。全員で5、6人くらいのCAがそれぞれの機内の立ち位置で帰りのお見送り。何とCA全員がそのAさんに対して「出発前は大変失礼しました。大丈夫ですか」と声をかけているのです。圧巻でした。

大きなクレームに繋がりがねない事案を、逆にプラスの印象を与えて帰っていただいたすばらしい対応。3つの見習うべきポイントがあると思います。

①危機対応がしっかりできている。

あらゆる有事の時に、どう対応するかという想定がしっかりできていることを伺わせます。危機対応のマニュアル化。

②目標が見事に徹底されている。

1人ひとり、真摯にお客さまと対応する姿。そこには「1人のクレームも出さない」「みんな満足してまた利用していただく」という目標が体に染みついている。

③問題点を含めて情報を素早く共有して、チームで問題解決に当たるといふ組織力。

問題を1人で抱えこませずに、チームで解決をする。最後は上司が責任をとる。

市役所は、「全ての市民の幸せのため」を目標とする、ある意味「究極のサービス業」としての組織です。肝に銘じなければと、感心させられた出来事でした。

※この企画のAirてっしでの放送時間は、毎月1日と10日の午前と午後の予定。土・日のときは、その翌日の放送となります。



「名寄市からののお知らせ」を放送中

市からののお知らせやイベント情報などを紹介しています。

放送＝毎週月～金曜日 ① 8:10から ② 12:30から ③ 17:10から