



FAとお客様の ちょっといい話

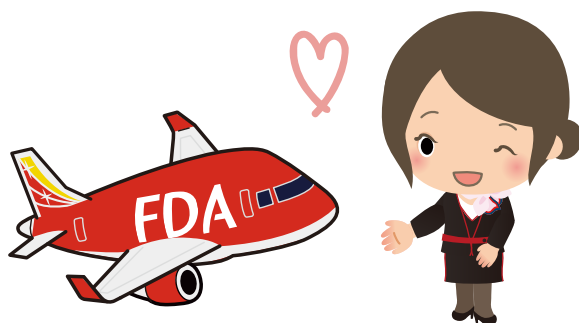


FA good story

FDAをご利用のお客様とFAとの心温まるエピソードや、

お客様からいただいた嬉しいお言葉などなど…

FDAから寄せられた、お客様との「ちょっといい話」をご紹介します。





episode 1



K.Y

ご両親の遺影

両親の遺影を手元に置き、窓の外を眺めている女性に機内で出会いました。

どう声をかけたらよいのか悩みましたが、何気ないサービス時の会話から、何か力になれないかと思ひ、お二人で旅を楽しんで頂けるような対応を心掛けました。こうした状況では、なかなか対応が難しい事が多いですが、お客様の様子を汲み取った結果、**帰り際にその女性が涙を流し、お礼の言葉をくださったことは今でも忘れられない思い出です。**

episode 2



M.Y

機内誌に祖母が

あれは立春前のまだ少し寒さの残る日のことです。機内での思い出に残ったワンシーンをご紹介します。

着陸後、ベルトサインがOFFになると、いつものように慌ただしく降機の準備を進めているお客様が多い中、後部座席に着席の青年が最後まで降機されずに残っていました。そしてその方が私に座席に備えられている機内誌の“青天の霹靂米”のページを見せながら**「実はこれは私の祖母なんですよ。」**とニコニコしながら嬉しそうに記事について語ってくれました。私も「FDAが取材させていただいた方のそのお孫さんに機内でお会いできるなんて、とても光栄です。」とお伝えし、新しい機内誌を差し上げて、お見送りさせていただきました。

episode 3



M.K

全力サポート

私が乗務したフライトで、カウンターにて、**2歳くらいの赤ちゃんをお連れしたお母様が飛行機に乗ることを心配されており、出来れば周りに人がいない座席を希望されている**ことを地上スタッフから引き継ぎました。往路便でそのお子様が泣き叫び、周りの方々に迷惑をかけてしまったということがあり、かなり恐縮され、復路便でも同じ状況が考えられてのご希望とのことでした。

ご搭乗時はとてもご機嫌で、お母様とお菓子を食べていたのですが、サービス終了後にはだんだんグズってきてしまい、最後は座席に座っているお母様の上で暴れ出してしまいました。私は広いスペースであやして頂くためにギャレー（機内で飲み物を準備する場所）にご案内の上、お客様に差し上げたシールブックと一緒に遊んだりしていました。しかしそれも長くは続きませんでした。眠たいのでしょうか、泣き出してしまい、お母様があやして泣き疲れもあり、ぐっすりとして着陸まではお休みしていました。

降機の際、お母様が迷惑をかけてしまったと周囲に謝られていたので、事前にしたためていたメッセージカードとキャンディーを差し上げました。私も姪っ子がおり、ちょうど同じタイミングで姉が姪っ子と飛行機に乗ることにすごく不安を感じていたからです。「とっても可愛らしいお子様に私たちFAも本当に癒されました。また、飛行機の中では終始ギャン泣きのお子様もいれば、ご機嫌で飛行機に乗られるお子様もいらっしゃいます。ですが、どんな状況であれ皆様に快適に乗って頂くため、私たちは全力でママをサポート致しますので、気軽にまた飛行機にお乗りになって旅行してください」というメッセージをお贈りしました。お母様は**「この言葉に救われました」と言って、泣きながら笑顔で降りて行かれました。**私自身、少しのサプライズやお声かけが少しでもお客様の心に届いたことに感動し、客室乗員部が掲げているサービス方針の「さりげない対応」を継続して行きたいと思いました。

episode 4



T.S

路線全制覇

出雲便乗務時、同乗FAから**JAL路線の全制覇を目指しているお客様がいらっしゃる**という情報を受けました。そういえば以前にも同じようなお客様がいらっしゃったなと思い出しました。お客様のところに何うと半年前に一緒した方で、お客様も私の

名前をメモしてくださっていました。以前は静岡-新千歳の路線が増えるお話をして、「まだまだ制覇できないな」と仰っていましたが、既に残すところ3路線になっていました。「同じ人に会えたのはこれで2人目だ!」と嬉しそうに伝えてくださいました。**70代の東京在住の方でこれを目標にFDA路線（JALコードシェア便）を全て紙に書き出し、マーカーを付けているのが印象的でした。**あと3路線を達成した際には是非お祝いで差し上げたいです。



H.M

地元の友人との再会

福岡発静岡着の夜間便に乗務していました。出発時刻間際に走って来られた女性のお客様がいました。お客様の様子から大切な誰かと別れたばかりなのではと思われました。離陸前の安全確認で手荷物をケアした際、「先程、友人とお別れをしてきた」という話を聞き、「携帯電話のライト機能を使うと相手に分かり易く手を振る事が出来る」と伝えました。聞くと、「静岡に嫁ぎ、今日は地元福岡の友人との再会だった」ということでした。「コロナ禍という事もあり、次いつ帰られるか、会うことができるか分からない為、今回の別れはとても悲しかった」ということでした。「携帯電話のライトでその気持ちが伝わったどうかは分からないのですが、少なからず気持ちを伝える事が出来た気がして、心が落ち着きました。ありがとうございました」と話して頂いたことがとても印象的でした。



M.S

お子様の成長

搭乗中に泣いているお子様がいました。飛行機が苦手なとのこと。すぐにFAがフォトプロップスでケアをすると、泣き止みちょっと興味を持った様子でした。上空では楽しそうに過ごされてホッとしました。降機の際に後方まで来てくれて「もう飛行機怖くなくなったよ」と元気な笑顔で報告してくれました！お子様の成長の機会に立ち会えて嬉しかったです。



A.A

コロナ禍の幸福

私の思い出に残っているエピソードは、熊本路線によく搭乗して下さる方との話です。

静岡から熊本路線で2回目にお会いした際に私から声を掛けたところ、お客様も覚えてくださり、話が弾みました。新型コロナウイルス前は海外出張ばかりで、国内線に搭乗することがあまりなかったのですが、新型コロナウイルスをきっかけに静岡-熊本に定期的に搭乗されるようになったとお話して下さりました。FDAが静岡-熊本を減便している際には、静岡-福岡路線を利用して下さり、その時も含め何度か定期的にお会いするようになりました。

新年初めてにお会いした際に「今年も宜しくお願いします」と言う想いを込めてポストカードに、メッセージを書いてお渡ししました。

その際に、「新型コロナウイルスが流行らなかつたらこんなにFDAを利用することはなかったし、熊本路線を始め福岡路線も減便したからこそあなたに出会えたし、会う頻度も多くなったと思うと悪いことばかりではないね」と仰ってくれました。

私自身、新型コロナウイルスで減便が多くなったり、搭乗されるお客様も少なかったり、仕事量が減って悲しい気持ちになったりとマイナスな事ばかりを感じていました。しかし、このお客様に出逢ったことから、新型コロナウイルスによって得られる幸福もあるのだと感じました。これは私の新型コロナウイルスへの見方をポジティブに捉えるきっかけとなり、仕事へのモチベーションが高くなったエピソードの一つです。



E.Y

お子様が描いた宝物

とある便で、保護者の方お一人に対して乳幼児とお子様をお連れのお客様がいらっしゃいました。ベルトサイン消灯後、保護者の方がお姉ちゃんを連れてトイレに入られました。乳幼児のお子様は座席に一人でお留守番をしており、私共も注意して見ていましたが、しばらくは平然としていたものの、ママがいないことにふと気づき、急に泣き出してしまいました。私が座席まで行き幼児のお子様へ声をかけると泣き止んでくれたので、そのまま保護者の方がお戻りになるまで一緒に遊んでいました。

保護者の方がお戻りになると、今度は幼児のお子様をトイレに連れて行きたいとのこと、お姉ちゃんと座席で遊びながら待つ

ていました。お子様は絵を描くことが好きなので私たちの絵を描いてくれて「これFAさんだよ」と教えてくれました。

降機時、保護者の方からの感謝のお手紙と共に、お子様が私に「遊んでくれてありがとう」とお子様が描いてくれた絵を渡してくれました。とってもかわいい絵に癒されると共に嬉しい気持ちでいっぱいになりました。メッセージには帰省でよくFDA便を利用されるとのことが書いてありましたので、またリピートしていただけるきっかけになれば嬉しいです。その時に頂いたその絵は、フライト時には常に持ち歩くファイルに入れて、今では宝物になっています。



E.Y

機内誌にお友達が！

機内誌をご覧になっていたご年配のお客様、この機内誌を持って帰っていいですかと聞かれたので、新しいものをお持ちする旨お伝えすると、「機内誌に載っている方がお友達で、なんとこれからその方に会いに行かれる」とのこと。まさか、機内誌に載っていると知らなかったととてもお喜びでした。私がお友達とお知り合いの方などにぜひお渡し下さいと新しい機内誌を2冊お持ちすると、とても喜んでいただき、降機の際にも「ありがとう」と満面の笑顔で降りていかれました。



K.O

お隣の席

行き便、ご遺骨をお持ちのお客様にお隣の空席へご遺骨をご案内しました。その際、涙目でありがとうとお礼を言っていました。その数日後、帰りの便でそのお客様と一緒にになり、行きでの出来事を大変喜ばれ、お礼の言葉を頂きました。



S.N

また飛行機に乗って会いに行くね

GW のことです。山形→名古屋便に5歳くらいの女の子と3歳くらいの男の子、そしてそのお母さんがご搭乗されました。搭乗して飛行機に入ってきたその女の子は号泣していました。理由を尋ねると、帰省で山形を訪れており、おじいちゃんおばあちゃんと離れるのがさみしいとのことでした。席についても必死に窓の外を見てはおじいちゃんおばあちゃんを探していました。お母さんが「展望デッキで手を振っていると思うよ。」と言いました。その時はまだ展望デッキが見えませんが飛行機が動き出し、方向が変わると展望デッキから大きく手を振る人が見えました。

私も思わず「手を振っているよ！」と女の子に声を掛けました。

女の子はその姿を見つけると窓いっぱい手を振り、見えなくなるまで泣きながらバイバイと言っていました。胸がグッと熱くなりました。

名古屋に到着し飛行機を降りる時に、搭乗御礼とまたすぐに会えると良いねというメッセージを添えた紙カップに鉛を入れてお渡ししました。女の子は「また飛行機に乗っておじいちゃんとおばあちゃんに会いに行くね。」と言って笑顔で降りていきました。私自身とても心が温くなる出来事でした。



M.I

マスク越しに溢れる笑顔

先日のフライトに乳幼児連れのお母様をご搭乗されました。上空で乳幼児はお休みでしたが、着陸態勢に入り数分後に乳幼児がお目覚めになり泣きはじめてしまいました。FAからお声掛けしたかったものの、当該乳幼児の着席位置は客室中央であった為、こちらからお声掛けはなかなか難しい状況でした。すると通路を挟んで反対側のご夫婦が乳幼児に向かって何度も微笑みかけ、手を使ってあやして下さった結果、乳幼児も泣き止み、楽しそうに笑っていました。

現在は引き続きコロナ禍の為マスクの着用や、飛沫感染防止としてコミュニケーションを取りづらい状況ですが、マスク越しに溢れる笑顔は周りの方にも良い形で伝染っていくことを改めて実感しました。またお客さまの素敵な対応にとっても幸せな気持ちになったフライトでした。



K.T

後方座席のお客様

東北での地震発生直後、花巻から名古屋のご自宅へお帰りの女性旅客と機内でお話した時の出来事です。この便はバードストライクの為出発が遅れていましたが、満席の機内はとても静かで、皆様終始お休みのご様子でした。

名古屋へ到着後、後方座席にいらっしゃったそのお客様は降機が進むのを待つ間、「〇〇さん(私の名前)は珍しい字を書くのね、出身はどちら？」とにこやかに声を掛けて下さいました。お疲れのところ到着が遅れたことのお詫びをすると、「今回新幹線が止まってしまったから飛行機で帰ることにしたんだけど、〇〇さんの笑顔が素敵だったからFDAに乗って良かったわ。」と仰いました。

悲しいことや不安なことがあった時でも、笑顔で接することで安心していただけるんだと感じた至福の瞬間でした。



A.N

母の日のプレゼント

5月10日。名古屋から花巻へと向かう便でのことです。訓練生で、緊張しつつ積極的にお客様とコミュニケーションを取ることを意識し始めた頃のお話です。

搭乗中、40代くらいの女性の方と70代くらいの男性の方がこんな会話を交わしていました。「お父さんの席こっちよ」「景色見やすいからこっちの席(窓側)に変えてもらったんだ」男性の方がカメラを持っていたことから、「(あまり天気がいい日では無かったため)上空で景色見えるといいですね。」とお声掛けしたところ、「だね～」と少し照れ臭そうにしている様子でした。男性の奥様である女性を含め、3名様共窓側の座席に着席されていました。

上空にてドリンクと茶菓のサービスを終え、回収をしている際、「あまり景色見えませんね。」とお声がけをしたところ「そうだなあ。明日帰る時は晴れることいいな。」と仰っていたので、「私も晴れるように祈っておきますね。」と伝えました。すると奥様から「私ね、今年80歳になるの。それでね、飛行機初めてなの。」と声をかけられました。「そうなんですね。初めての飛行機はいかがですか。」と聞いたところ、「娘がね、母の日のプレゼントってプレゼントして

くれたのよ。平泉に一度行ってみたいって言ったら、旅行をプレゼントしてくれて。」と続けてくださいました。「素敵な娘さんですね。ご旅行楽しませて下さいね」とお伝えし、トレーナーの先輩FAに情報共有をしました。すると、「素敵だね。何かできることあるでしょう?」と言ってくださったので、紙コップにキャンディーを入れ、お客様の紙コップには「素敵な母の日になりましたね。ご旅行楽しんで下さいね。」と一言メッセージを添えました。「キャンディーが入っているので、よろしければお召し上がり下さい。」と言って紙コップをお渡しすると、**お母様がメッセージを見て目に涙を浮かべて「ありがとう」と仰いました。**お降りの際にも、何度も「ありがとうございました。」と深々とお辞儀をして降りていられました。

この経験は、私にとって限られた時間と空間の中でお客様を笑顔にすることが出来るこの仕事の素晴らしさを実感する初めての機会となりました。同時に、先輩FAから、お客様とお話するだけに留まらず、何か出来ないかを常に考える姿勢の大切さを学ぶ機会となりました。今後、少しでも多くのお客様を笑顔にできるよう、自分の引き出しを増やし続けていきたいと思います。



A.N

アナウンスの奥深さ

神戸⇄新潟便で、たまたま往復とも一緒した高齢女性のお客様との話です。

女性はお一人で一番最初にご搭乗された為、エスコートの際にお話する機会がありました。FDAは他社の機材と比べると小型ということもあり、揺れなどを心配されていました。「安全ですのでご安心ください。」とお伝えはしましたが、上空ではお客様数が多かったこともあり、その後はお話し出来ず、お寛ぎ頂けたかなと気になっていました。

すると、その日の乗務後にL1から、前方にいたお客様が「**すごく聞きやすいアナウンスで安心した**」と仰っていたよ、と伺いました。そのことを聞いてほっとしたと同時に直接お礼をお伝えしたかったなと思っていたら、数日後に復路便でまたお会いすることが出来ました!「先日の行き便で一緒させていただきました。アナウンスのお褒めの言葉を頂きありがとうございました。よければ飴をご用意したのでお持ちください。」と感謝の意をお伝えしたところ、とっっても喜んでくださり、「**パイロットの方もとても上手なアナウンスで安心できた。**」と仰って頂きました。

普段から事務的なアナウンスにならないよう意識はしていますが、直接お言葉を頂いたことによって、改めてアナウンスの奥深さに気付かされました。今後も温かみのある聞き取りやすいアナウンスを目指して練習を重ねていきたいと思います。



Y.I

ハートのプレゼント

お子様にサービス中やギブアウェイ(お子様にあげるおもちゃ)をあげた際に楽しくお話ししていたら、降機の際にギブアウェイの**折り紙でハートを作ってプレゼント**してくださいました。



M.S

人数分の茶菓

最終便で喪服を着たご年配女性とそのお連れさまが搭乗されました。地上係員よりその方々のご遺骨の持ち込みがあると引き継ぎを受けており、膝上で大切そうにそのご遺骨を抱えていらっしゃいました。サービス時に茶菓を3人分用意すると少し驚かれた様子でしたが、「**今から一緒に帰るところです**」とおっしゃり、涙ぐまれました。いろいろな背景をお持ちでご搭乗いただいていることを改めて感じた時間でした。



C.H

リンクコーデ

静岡から福岡に向かう便に、20代くらいの男性と女性のお客さまがいらっしゃいました。白色でリンクコーデをされていて、とても爽やかなお二人でした。そしてマスク越しでも伝わる幸せオーラを、搭乗中から感じていました。離陸前のデモンストレーションも二人で仲良くしっかり見てくださり、離陸前の安全確認のときも、ギュッと手を繋いでお話されていて、仲の良いお二人だなと思っていました。サービスの時ももちろん手を繋いでいらっしゃいました。よく見るとお二人の左薬指には指輪が光っていました。「もしかしたら新婚さんかな」そう思い、飲み物をお渡ししたあとに、そっと伺いました。「ハネムーンなんです！♡コロナで海外には行けないので…」とお客さま。私が「おめでとうございます！だからお二人で白いお召し物なんですね！」と伝えると、お二人とも恥ずかしそうに頷かれました。

このことを同乗のFAに伝えると、「この便はお客さまも少ないですし、早着しそうです。お客さまにもし良ければ最後に降りていただくよう伝えて、機内での記念撮影をご案内しても良いですか」

と提案してくれました。わたし達はメッセージカードを用意してお二人に渡し、記念撮影をご案内しました。するととても喜んでくださり、到着後の記念撮影が決まりました。記念撮影と言っても、機内のフォトプロップスを用意して、客室をバックに数枚、前方のドア付近で数枚の撮影でしたが、とても喜んでくださいました。お二人の様子を見て、わたし達もとても幸せな気持ちになりました。

お話する中で、復路便についても日程を伺っていたので、復路便のFAの方にも情報を伝え、もし可能であればハネムーンの思い出のお手伝いをお願いしました。復路便のFAの方からも、話し掛けるのを躊躇うほどの雰囲気でも、こちらまで幸せな気持ちになりましたと連絡をもらいました。

コロナ禍でなければこのようなことはなかったかもしれないと、複雑な気持ちもありますが、**お客さまの人生の大切な瞬間に何かさせていただき、喜んでいただけたことは、私達FAにとっても、とても幸せな瞬間だったなと思っています。**



A.S

また会えました

チャーター便乗務の際、上空でFDAのチャーター便をよくご利用されているご夫婦と話が盛り上がりしました。このチャーター便を終えた後、またすぐFDAの他の行先のチャーターに乗られるとのこと。「今回のチャーター便の帰りの担当もあなたなの？」と言われ、帰りも私が担当しますと伝えたところ、とても喜んでいらっしゃる様子でした。

そのチャーターの往復便を飛んだ後日、私のスケジュール変更があり、その便はチャーター便。当日のBDG中、見たことがあるご夫婦と目が合い、**お互いにえー！すごい！また会えましたねと歓喜しました。**スケジュール変更で乗ったチャーター便は、ご夫婦の2個目のチャーター便だったのです。その便でも上空で沢山お話しをし、降機の際にはお客様からまた会おうね、一緒に写真を撮ろうと言っていただけました。

チャーター便は定期便に比べお客様との距離が近く、**お客様もFAの事を覚えてくださっているんだなと嬉しく感じました。**



A.M

フライトラリーにて

乗り放題ご利用のお客さま(20代女性)が4便一緒でした。1、2便目は空の旅を楽しまれている様子でしたが、3便目はなんとなく疲れている様子でした。サービス中に、「疲れは出てきてないですか？」と声を掛けるところ、「6便搭乗予定で、1日にこんなに飛行機に乗るのは初めて。まるで、身体がふわふわしているような感覚」とのことでした。離陸と着陸を繰り返すことによって気圧の変化で地上にいる時より疲れやすいこと、私自身も飛行機に乗り始めた頃は自宅に帰っても揺れている感覚があったことを伝えました。

4便目のお帰りの際に、その方からお手紙をいただきました。「クルーの皆さん。今日からフライトラリー旅をさせていただきます。4便お世話になりました。1日に3回以上飛行機に乗った事がなく、**仙台→出雲で不調になった時、声をかけて下さりありがとうございました。不安だったのでかなり救われました。FDAのファンで写真を撮っていますが、パイロットさんのお手振り、最高の機内サービスをして下さるFAさん、本当にFDA大好きです!**」と。心が温まりました!