



# FAとお客様の ちょっといい話

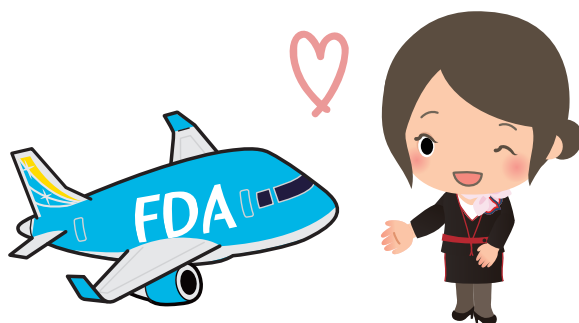


*FA good story*

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…

FA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 21



H.T

## FDAファンクラブの方との出会い

FDA ファンクラブに所属のファンの方とお会いした話です。

ボーディング時にうちわを持って「FDA ファンです!」と女性のお客様お二人がキラキラした笑顔で乗って来られました。飛行中もずっとにこにこしながら楽しまれており、コロナ禍でも応援し続けてくださるお客様の温かさを肌で感じました。それから数ヶ月後のフライトで(正確な日付は覚えていませんが) そのお客様と再会することができました。お互いがお互いのことをうっすら覚えている状況でしたので、前回乗られた時に話した内容や降りられた後に何をしたのかなど、思い出話をしました。何百回もフライトをしていると、ありふれたことと感ずることもあります。今後もお一人お一人との出会いを大切にしたいと思えた瞬間となりました。

## episode 22



M.I

## 手裏剣のお守り

あるフライトで客室後方に5歳くらいの男の子とお母さんが乗ってきました。

搭乗中から退屈そうで、先にgiveaway(お子様にあげるおもちゃ)を差し上げました。折り紙を希望され、その後は折り紙で仲良く遊んでいました。折り紙で遊んでいたものの、上空ではたまに暇そうにしている時もあったので、サービスが終了して時間があつた時に話しかけたら、とても懐いてくれて、私が通路を通るたびに手を振ってくれました。また降機の際に、私の為に折ってくれたお手製の手裏剣をいただきました。

何気ない事でしたが、男の子の感謝の気持ちをいただけた事が嬉しく思い、いつもカバンに大事にしまっており、毎フライトのお守りとして持参しています。

## episode 23



A.O

## 山、大好き

この日は、小学校高学年の息子さんと御遺骨をお持ちになられたお母様が2人で搭乗されました。2人はHK列の座席に着席されていましたが、お母様がずっと膝の上で大きな御遺骨を抱えたままでした。御遺骨を隣の席に置いて、広く座ってくつろいで頂きたいと思い、4列並びで空席があるところをご提案しました。

Cに息子さんが、Hにお母様が、Kに御遺骨を置いて座られ、機内ではずっと窓の外を見ていました。その日は晴天で、降機の際に、お母様が「主人は山が大好きで、今日は機内から沢山の山を見ることが出来ました。主人も山の景色をたくさん見ることができて嬉しかったと思います。」とおっしゃって降りていかれました。

悲しい気持ちでの搭乗でしたが、FDAに乗って温かい気持ちで降りていかれたことで私までも心がほっこりいたしました。

## episode 24



S.K

## お客様との宝探し

あいにくの天候で機窓からの景色はほぼ一面が真っ白。そんなある日、機内最後列にカメラを構えて外をご覧になっている男性のお客様がいらっしゃいました。なかなか地点が見えないなかではありましたが、少しでも景色を楽しんで頂きたいと思い飛行経路や見所の地点などをお伝えして、雲の切れ目から佐渡島や琵琶湖、富士山などが見えた時には右に左にと見えやすい位置に移動をしながら、お客様と一緒に宝探しのように景色を楽しむことが出来ました。するとその数日後対応したお客様からなんとお礼のメッセージが届き「FDAさんを何度か利用させて頂いていますが、これほど思い出に残ったフライトは初めてです。」と、とても嬉しいお言葉を頂くことができ、私にとっても思い出に残るフライトになりました。



M.K

## 男の子の成長とご家族の温かさ

ゴールデンウィーク中に小学生の男の子がお子様VIPとして1人で搭乗された時の話です。私がエスコートでお迎えに上がると、「小さい頃から飛行機に乗ってるし、何回も1人で乗ってるよ!」と元気よく教えてくれました。空港デッキからお父様が手を振っていらっしゃるのを発見し、少し恥ずかしそうに手を振りかえしていました。

飛行機に乗り込むと慣れたように自分で準備を始め、私もその男の子と少しお話をした後、他のお客様も次々と乗り込んで来て、業務に戻りました。その後、閉扉前のアナウンスが流れた時に男の子の側を通ると先程の元気は無く、大粒の涙を落としていることに気が付きました。最前列にその子が着席していた為、前任FAが様子を見てくださっていました。前任FAに泣き出した経緯を伺うと、先程までデッキでお見送りされていたお父様が「飲み物を持たせてあげていなかったからこれを渡してあげてください」と地上係員経由で男の子にペットボトルをお渡ししたそうで、その後から泣き

始めてしまったとのことでした。また男の子から聞いた話によると、今はお父様と別々に暮らしていて、GW中に会いに行っていたそうです。搭乗時のエスコートに行った際に元気そうに見えたのは、お父様を心配させないように気を張っていて、お父様からのペットボトルを受け取った時に張り詰めていた糸が切れてポロポロと涙が溢れてきたんだなと思い、私も胸がつまる思いでした。初めは涙が止まらなかった男の子も、その後のサービス中には泣き止んでいました。それでも少しでも寂しい気持ちを吹き飛ばしてもらえるように男の子とお話をしてみることにしました。すると、よく乗っていると教えてくれたように、飛行機について知っていることを話してくれました。また、一緒に窓の外を見て、どの辺りを飛んでいるか話しながら過ごしました。話をしていく中で、少しずつ元気な様子を見せてくれるようになり、最後は笑顔で降りて行きました。男の子の姿を見て、少し胸が苦しくなりましたが、男の子の成長と家族の温かさを感じたフライトでした。



M.K

## 元気な証拠と素敵な笑顔

赤ちゃん連れの若い夫婦の方とのエピソードです。

離陸して15分過ぎたあたりから赤ちゃんがぐずり始めたため、立ってあやせるようギャレー（機内で飲み物を準備する場所）を案内したり、サービスでは落ち着いて座席に着席してから伺ったり、適宜お声掛けしたりなどの対応をしました。一度は落ち着いたもの、お昼寝の時間になり、再度ぐずり始めたのでカップにキャンディーを詰めて、蓋にはアンパンマンを描いてお渡ししました。すると、アンパンマンやカップに描いたその他の絵、カサカサ鳴る音に興味を持ってそのまま落ち着いた状態で着陸できました。降機の際、ご夫婦は「すみませんでした」と謝罪に加え何度も御礼を言ってくださったので、「元気な証拠なので良いことですよ。また皆さま3人でご搭乗される日を心よりお待ちしております。」と御礼とともに伝えると、「またいつか乗ります」と、とても素敵な笑顔を返してくださったのがとても印象に残っています。



R.T

## 里親制度

お子様VIPとして搭乗された1人の男の子。その隣には女性が座られていた。女性は「あなたは他のお客さんのサービスを頑張ってるね。私が面倒を見るから。」と、お子様VIPの相手をしてくださっていた。その後、女性がギャレー（機内で飲み物を準備する場所）に連れられ、「あの男の子は里親制度で乗ってるんだって。本人もしばらくお父さんとお母さんの元には帰れないけど平気と言っていた。でも笑顔はいっぱいで。もう何て言ってもいいかわからなくて。」と教えてくださった。たしかに男の子はずっと元気で笑顔を見せてくれたため、てっきり祖父母の元へ遊びに行くものだと思っていた私はその搭乗理由を聞いて驚いた。

最後までそんな事情を感じさせず降りていった彼は今でも元気に過ごしているだろうか？と繁忙期のお子様VIPをお迎えする度に思い出す。飛行機は繰り返し出会う方もいらっしゃれば、一期一会の方もいる。今後もまた素敵な出会いがあるようにと出会いを大切にしよう。



Y.M

## FDAグッズで揃えたお客様

松本発丘珠行きにFDAのマスクにネックストラップ、バッグまでFDAで揃えていたお客様がご搭乗されました。嬉しくお声掛けしてみると、今日乗るのは初めてだが、FDAの大ファンとのこと。是非機内でしか過ごせない特別な時間を過ごして頂きたく、ご搭乗時にしか手に入れられない7色のカップにキャンディーを詰めて、飛行機に搭載のシールにメッセージを書いてお渡ししました。想像以上に大変喜んでくださり、そこでお話しが弾みました。「松本空港からJALが撤退して残念だったが、FDAが就航してくれてとても感謝している。カラフルな機体は搭乗しない時も地上から見てワクワクさせてくれた。実際に乗ってみてもっと

ファンになったので、またたくさんFDAグッズを買っちゃいそう。」と、こちらもグッズを買いたくなるくらいに嬉しそうにお話ししてくれたことが印象深く残っています。

ご搭乗前からFDAファンだったことや就航について感謝して下さっていたことなどから、改めて他部署の方たちのお力があって機内でお客様とお会いできるのだと感じました。そして客室乗務員として他部署の方たちから渡されたバトンをしっかり受け取り、ご搭乗前までのFDAの印象からさらにプラスになるような沢山のバリエーションを持って、最適なアプローチ方法でお客様へお伝えしていきたいと強く思ったフライトでした。



R.S

## 手書きアンパンマン

赤ちゃんが泣いてしまっていたので、紙コップにアンパンマンキャラクター達を描いてキャンディを入れてお渡しすると、「前にも●●さんからコレいただいて、大切に家に飾っています。今回も沢山遊ばせます」と言っていました。



K.S

## 地図の上を歩くフライト

天気が良く外の景色がよく見える日でした。機内誌の日本地図を開きながら窓の外をご覧になられているご家族がいらっしゃいました。SVC後の余剰時間に地図帳を活用しながら、瀬戸大橋や、しまなみ海道などの地点をご案内したところ大変喜んでいただけました。降機の際に、「今日は景色が綺麗に見えましたね」とお声掛けしたところ、「日本地図の上を歩いているみたいでとても楽しかった」と嬉しそうに飛行機を降りて行かれました。



C.O

## さまざまな想いで

乗り放題期間中、ご高齢のご夫婦が乗り放題を使用し搭乗されました。ご高齢の方が乗り放題に乗ってくる事が珍しいなと思いサービス中に奥様に声をかけた所、「ご主人は車椅子が必要であり、認知症も進んでいる為今回が最後だと思い2泊3日で旅行に行ってきた。熊本を訪れるのは3回目になるが、熊本城も綺麗になりとても楽しかった。最後の思い出作りに行つて良かった。」と、とても楽しそうに話してくださいました。

旅の記念にログシールとキャンディをお持ちするととても喜んでくださり、私が機内を通る度にニコニコと楽しそうに旅行の話をしてくださいました。奥様も高齢であった事からか、毎回話す内容は同じでしたが、何度話しても楽しそうにお話しをしてくださったので、とても楽しかった事が伝わってきました。

お客様はさまざまな想いで飛行機に乗ってくるのだと改めて感じ、楽しさとやり甲斐を再確認した1日でした。



R.K

## 同じ空の下で

ある夏の静岡出雲便でのお話です。最初に搭乗して下さった男性と世間話をしながら機内に乗り込んだ際にひょんな事からその方が航空業界で働いていた事が分かりました。その便は余剰時間があつたので話ができ、何と今は自衛隊に所属している、これからとても大事なフライトの試験があるとのことでした。バースデー割のご利用だったためプレゼントと一緒に応援のメッセージも添えてお渡し致しました。後日、本当は陸路での帰路をわざわざ空路に変更して下さいました。残念ながら私の担当する便では無かったのですが、試験も無事に合格したとお聞きしました。

今でもふと、同じ空で働いているのかなと思うと、私自身大変励みになっています。



H.T

## 受けるより与える幸福

一昨年くらいのお話です。サービス終了後の機内巡回時、カップに飲み物が残った状態で、ご自身のお召し物を気にされている40代の女性の方がいらっしゃいました。伺ったところ、不注意でコーヒーを1、2滴程こぼしてしまったとのことでした。

すぐに、おしぼりと乾いた布巾、紙コップの蓋をお渡し、まずは最低限の対応を行いました。幸いにも、かなり少量であった為に一瞬で汚れは取れ、お客様も一安心され、落ち着きました。

無事に目的地に着陸し、降機開始、その女性は最後のお1人になるまで席にいらっしゃいました。私は上空での出来事をお話し、汚れが取れて良かったですねと声をかけました。すると、1枚のメッセージカードを頂きました。そこには、「親の世話の為、毎月利用しております。空の上はいつも晴れ。飛行機に乗る度に、又、頑張ろうと思えます。素晴らしいサービスに感謝を申し上げます。」と書かれていました。

私にとっては普段通りのあたりまえな対応をしたままであり、わざわざ手紙として残してくださったことに、嬉しさ反面、気恥ずかしい気持ちになりました。

そして、ここからが本題です。そのメッセージカードの裏には既に印刷された状態の文字で、『受けるより与えるほうが幸福である』と書かれていました。当時の私にはその真意がイマイチ理解出来ずにいました。

月日が経ち、その後もさまざまなお客様と接し、休職中の今だからこそ、自分なりにこの言葉を理解することが出来ました。お客様には運賃を払ってご搭乗頂くことが前提の中で、**私たち客室乗務員がして差し上げることは、当たり前ではなく、その存在がいるからこそ成り立っているものである**と改めて感じました。コロナ禍を経て、お客様にFDAを選んで乗って頂けることの大切さを今一度実感した瞬間でした。また、この体験は私なりに客室の組織目標である「つなぐ × むすぶ」はここにあるのではないかと考えるキッカケにもなりました。

私を支えてくださっているお客様や会社に、これからも恩返しが出来よう、与えられる環境が幸せであることを心に留めて、また皆様にお会いしていきたいと感じました。



A.N

## 勇気を出して

松本⇒新千歳便に乗務時、外国籍のお客様が1人でご搭乗されてきました。その方は日本語が少しだけお話できるお客様で、サービスもほぼ英語のみで受けられていました。上昇中から景色をお楽しみの様子であったため、地点案内をしたいと思いつつも、私自身が英語で観光案内をした経験もなく、どういった表現で地点案内をすればいいのか、とアプローチをしようか迷っていました。しかし、勇気を出して、津軽海峡から北海道にかけて見える地点や現在地などをご案内したら、大変喜んで下さいました。拙い英語での案内でしたが、最後に、「**とってもいいガイドだった、楽しいフライトをありがとう**」と笑顔で降機されました。久しぶりに外国の方と英語でコミュニケーションを取ることが出来、自分自身もとても嬉しく思ったため、楽しい時間をお客様と共有出来たことが印象的でした。また、サービス時に使える英語表現だけでなく、地点や観光案内等で使える英語表現も学んでいきたいと思うきっかけとなったフライトでした。



A.N

## 信州スカイパーク

松本空港には滑走路に沿って広がる公園、信州スカイパークがあり、毎日たくさんの方々でFDAの飛行機を見送りに来てくださいます。小さなお子様から年配の方まで、離陸する飛行機に向けて大きく手を振ってくださいます。その様子は機内からもはっきりと見えており、お客様も嬉しそうに手を振り返している姿を見ると、感動して涙がでてきます。

とある日、1列目に着席されていたお客様が手を振り返しながら最高の笑顔で「**本当に素敵な場所だね、松本が大好き。この感じが好きで自然と松本に戻ってきたくなくなっちゃうんだよね。**」と伝えてくださいました。すぐわかります！私もここは1番好きな場所です！



A.N

## 自身の『好き』を開拓

福岡便乗務時、乗り放題プランでご搭乗されたお客様が次の便まで数時間便間があるとのことでした。福岡空港の話をしていた時に、福岡には何回も訪れたことがあり、有名なお土産は食べ飽きてしまったとのことだったので、自分の好きな福岡土産を空港内で購入できる場所とともにメモに書いてご案内したところ、「探してみます!」と大変喜んで頂けました。ステイ時に自分の「好き」を開拓し、それをお客様にお伝えして喜んで頂けたことが自分もとても嬉しく感じ、これからもステイ時に様々な「好き」を開拓していきたいと思いました。



H.K

## 搭乗理由

飛行機には様々な経緯でご搭乗されるお客様がいらっしゃいますが、中でも持ち物や表情などで好きなアイドルのコンサートに行くお客様かなと飛行機に乗る理由が見えることがあります。好きな人に会いに行ける日の思い出になればと、好きな人のメンバーカラーのカップにメッセージを書きお渡しすると、喜んで頂けました。後日、同僚がSNSでそのお客様の投稿を見つけてくれて、そこでは「さらに素敵な思い出になった」と書いてあり、嬉しく思いました。お客様の飛行機に乗る理由を見つけられるよう目を配り、何か出来ないかもワクワクしながら今日も乗務しています。



M.O

## コロナ禍での就職活動

新型コロナウイルスがまだ猛威を振るう中、客室乗務員になるのが夢という専門学生の方がお母様と搭乗されました。コロナ禍で採用が少なく苦しい中就職活動していると伺い、なにか出来ないかと考え私たちFAの2人からのメッセージを記入した搭乗証明書をお渡ししました。涙目でとても喜んで下さったのが今でも忘れられません。嬉しかったことと同時に就活時代を思い出し、初心にかえることができました。



A.I

## I want to be like you.

何気ないいつものフライト。SVC終了後、機内を巡回していると、1人の小学生に話しかけられました。話を聞くと、将来客室乗務員を目指しているとのこと。話の最後に、折り紙で作った紙飛行機をもらいました。そこには“I want to be like you.”の文字。英語を勉強しているようで、小学生ながらきちんとしたローマ字で書かれていたことに驚きました。コロナ禍で大変な業界と謳われる中、客室乗務員を目指して勉強を頑張る姿に未来の光が見えた瞬間でした。



A.K

## いつもここに

泣きながらお席にたたずむお客様がいらっしゃり、落ち着いていただく為に飲み物を早めに提供して話を伺うと、ご主人を亡くされてから初めて1人で飛行機に乗るという事がわかりました。いつもはここ(隣)に主人が居たのに…と泣きながら今までの夫婦の旅の思い出を沢山伺いました。アジアからヨーロッパまで世界中沢山旅行をされていたそうで、次第に笑顔も増えてきて到着時には、話を聞いてくれてありがとう。と笑顔で降機されました。機内には楽しく外を見ている方、泣いている方、笑顔の方、お休みされている方等様々なお客様がいらっしゃいますが1人1人の状況を把握してプラスαの会話で寄り添うことでお客様に素敵な空の旅を提供する事が出来ました。



K.G

## 一緒にフライト出来る日

ご夫婦と大学生くらいの息子さん3人がご搭乗でした。奥様が飛行機のスマートフォンケースをお持ちであった為、余剰時間に話しかけたところ、家族みんな飛行機が好きなんです!と楽しそうに話してくださいました。感謝の気持ちと記念になればと思い機内に搭載のシールにメッセージを添え、FDAカップにキャンディを入れてご家族分お渡ししたところ3人ともとても喜んでくださいました。降り際に「実は言うつもりはなかったのですが…昨日息子がFDAのパイロットの試験を受けたばかりでした。ご縁を感じてとても感激しました!」と衝撃の告白が。試験お疲れ様でしたと伝え、ご家族と一緒に記念撮影をした後に降機されました。息子さんと一緒にフライト出来る日が来ますようにと心から願った瞬間でした。