



FAとお客様の ちょっといい話

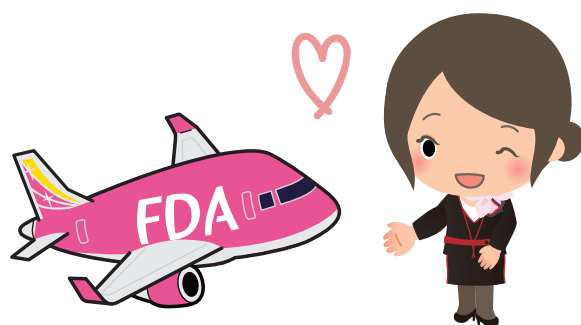


FA good story

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。





A.T

座席移動

天気の良い日に、ヘッドホンをつけたままおやすみのビジネスマンがいらっしゃいました。コックピットクルーが、何か見える度にアナウンスをいれてくださり、途中で起きられたそのお客様はアナウンスが入るたびにヘッドホンを外され、外を気にされている様子でした。ただ、アナウンスが入る景色は残念ながら、お客様が座っていらっしゃる席と反対側から見えるものばかりでした。乗り慣れたご様子があったので迷いましたが、座席移動出来ることをお伝えすると、「恥ずかしいので大丈夫です。」とのこと。「他のお客様も好きに移動されているので、もし良かつ

たら。」とご案内すると、「それでは。」とおっしゃって移動され、「本当に綺麗ですね。」ととても嬉しそうに景色をご覧になっていました。少しお話しを伺うと、単身赴任中で週に1度はFDAをご利用頂いているお客様でした。「もう半年くらい利用していたけど、外を見る余裕なんてなかったなー。こういうのも良いですね。」と呟き、その後も景色を楽しまれていました。降りる際には、少し恥ずかしそうに「今日は楽しかったです。」と降りていかれました。乗り慣れたお客様のいつもの移動時間が、少しでもくつろげる時間になったのかなと思うと、とても嬉しくなりました。



M.E

日本中を旅した気分

未曾有の感染症が拡大している中、心なしか機内でも暗い雰囲気立ち込めていました。お客様とは制限がある中でしか関わりが持てず、私自身やるせない気持ちでした。そのような時でもお客様と私の心が繋がったエピソードがあります。

サービス中、お客様から「富士山は見えますか。」と尋ねられたので「今日はお天気がいいので、おそらくご覧になれますよ。また、お伝えしますね」とお答えしました。その後もお客様は日本地図を片手に、窓の外に広がる景色を楽しんでいる様子

でした。私は有名な地点が見えるたび、そのお客様の所へ案内しに行きました。降機の際、お客様から「コロナでどこにも行けなかったけど、あなたのおかげで日本中を旅した気分になったよ。今まで海外旅行ばかりだったけど、日本にもまだ素敵な場所がたくさんあるね。」と満面の笑みで降りて行かれました。お客様が満足した様子だったことはもちろん、FDAに搭乗したことで、お客様が新たに日本の魅力を発見して下さったことを何より嬉しく思いました。



M.H

またFDAに乗って

福岡行きの便でサービスをしていた時、50代くらいの女性のお客様の隣の空席に、自分と同年くらいの女性が一人で写っている小さいお写真が立て掛けてありました。少し迷いましたが、「もしよろしければ、お連れ様の分もどうぞ...」とおしぼりと茶菓をお渡ししたところ、お客様が涙目で「実は先月までの娘の闘病生活の前は2人でよくFDAを利用しており、元気になったらまたFDAに乗って九州へ遊びに行く約束をしていましたが、その約束を叶えることが出来なかった。なので今回写真で連れて来たんです。」とお話ししてくださいました。生前、娘さんは

FDAのカラフルな機体や機内で貰えるチョコレートが大好きだったそうで、降機時にカップにメッセージとチョコレート少しとキャンディを詰めてお渡ししたところ、後日お客様から直筆の丁寧なお礼の手紙が届きました。お客様の想いが詰まった内容で、私も大変感銘を受け、同時にあの時勇気を出してお客様に話しかけてよかったなと思いました。

普段お客様にどのようにお声掛けするか迷う時もあり、またその時の状況にもよりますが、今後もお客様一人一人に寄り添ったお声掛けや対応の仕方を考えていきたいと思いました。



M.E

篠笛

神戸-松本、松本-青森を経由したお客様のお話です。エスコートの際に、楽器をお持ちでしたので、「何を演奏されているのですか？」とお伺いしたところ、「篠笛です。これから青森にコンテストがあるので、参加し行くのですよ。」と答えてくださいました。その後、機内で激励のメッセージと共に、キャンディをお渡ししました。お客様は「まさかお手紙を頂けるとは思っていませんでした。本当にありがとうございます。」と涙ぐんで喜んでくださいました。まさかこれほどまで喜んでもらえると思っていなかったの、私も心が熱くなりました。



A.E

3年ぶりの再会

冬の時期、東北路線でいつも同じ席を利用されるリピーターのお客様がいらっしゃいました。一度再会してからその後も何度か機内でお会いし、お話しをさせて頂くことが多かったのですが、コロナ禍になりここ2、3年その方をお見かけすることがありませんでした。しかし先日3年ぶりにお客様と再会し、「〇〇様、お久しぶりです！」とお声掛けするとお客さまも私のことを覚えてくださりとても嬉しい気持ちになりました。

また乗務を終え到着ロビーに着くと地上係員からそのお客さまからメッセージとお土産を預かっていると言われ、見てみると「名前を覚えてくれていてとても嬉しかったです！ありがとうございます」というメッセージが書かれておりとてもあたたかい気持ちになりました。



K.A

また会える？

お子様VIPが上空で退屈そうにしており、一緒にペーパークラフトの飛行機を作って、お休みの予定などのお話をした。降りる際に、帰りの飛行機でまた会える？と言われた。



K.G

特製のイラスト

3号機(ちびまる子ちゃん号)に乗務していた便で、ご高齢の女性からちびまる子ちゃんのシールはあるか？というRQを受けました。お話を伺うと、お孫さんにこの飛行機に乗ったことを教えたいとのことでした。ちびまる子ちゃんのシールは無いが、ピンクの飛行機の搭乗記念になるシールはある旨伝えるとそれが欲しいと仰いました。そのシールにちびまる子ちゃんのイラストを描き、キャンディを入れたカップと共にお渡しすると、「とても可愛い♡ありがとう。」と微笑んでくださり、上空ではずっと差し上げた物を手に握って眺めていらっしゃいました。降機の際にはありがとうと握手をして、笑顔で降りて行かれました。機内にある限られた物からお客様の要望に添えるように考案することの楽しさと、喜んでいただけたときのやりがいを感じました。



A.E

折り紙で作った紙ヒコーキ

赤ちゃんとお子様、お母様の3人で搭乗されたお客様がいらっしゃいました。赤ちゃんがぐずってしまいお母様はあやす為、前方の広いスペースにいらっしゃいました。その際、お子様は折り紙を1人でしていたのですが時々、お母様の方をチラチラと見ていて少し寂しそうな様子だったので、お母様が席に戻られるまで少しそのお子様とお話をしていました。すると降機の際、そのお子様が「さっきはたくさんお話してくれてありがとう！」と言って折り紙で作った紙ヒコーキをくれとてもあたたかい気持ちになりました。その紙ヒコーキは今でも大切に保管しています♡



A.S

キラキラした女性

チャーター便の飛行中、景色を楽しんでいるキラキラした女性がいっぱいました。

そのキラキラとした雰囲気吸い込まれるよう、私も隣で機内誌を広げて地図と照らし合わせながら雲一つない綺麗な景色をお客様と一緒に楽しみました。そして降機の時、私の両手をぎゅっと握り「私も30年前CAだったの!」と満面の笑みで伝えてくださいました。私も30年経ってもお客様のようキラキラした女性になりたいと思う素敵な時間でした。



E.S

上空でのチームワーク

ベルトサイン点灯中、赤ちゃんが泣いてしまいお母さまも周りを気にしておりました。私たちも伺えない状況で、気に掛け見ておりました。そうすると周囲の方々が手を振ったり、声を掛けてあやそうとしてください、その光景に私もとても心が温まりました。機内で起こるお客様同士のチームワークを感じる場面の一つで、皆さまの優しさを感じました。



H.D

元気のフライト

空港に到着して、皆様が降機される中ずっと席に座ったままの女性がいっぱいました。席に伺うと、急に手足が冷たく硬直して動けなくなった、苦しいとおっしゃったので、地上係員に車椅子と休憩室の手配、周辺の病院情報を依頼し、私はそのお客様に付き添っていました。意識ははっきりしていましたし、もう空港に到着しているので、医学的な対応というより、不安な気持ちが少しでも和らぐようにとお客様の手を握ったり背中をさすったり、自然な会話をしたりと安心感につながるように対応しました。

その後、車椅子で降機され、お客様の体調が気になりではありましたが、次便のフライトが迫っており、その後の様子はわかりませんでした。

そして翌日、たまたま同じ路線の乗務となり、搭乗前に地上係員より配慮の必要なおお客様として情報があがってきたのが、前日体調を崩されたお客様でした。降機された後に病院を受診した

結果、異常はなく、体調は回復されていること、ただ持病もなく過去に経験のない症状を機内で経験されたことで搭乗には不安を抱えていらっしゃるとのことでした。

私に対応したお客様であることを地上係員に伝え、搭乗を開始すると、機内の入口でそのお客様が私の手を強く握り「またあなたがいらっしゃると聞いて、安心してここまで来ることができました」と申されました。私と向かい合わせになる座席でしたので、体調を気遣ったり、景色や飛行ルートをご案内するなどリラックスしていただけるよう努め、お客様もフライトを楽しんでいらっしゃる様子でした。

そして空港に到着し飛行機を降りる際には、「おかげさまでなんの不安もなく帰ってくることができました。次も必ずFDAで移動します!!」と力強く話され、なんだか私の方が元気づけられたフライトとなりました。



M.H

ソフトボールのつながり

学生の頃私はソフトボール部に所属しており、当時プロの方と交流出来るスポーツイベントにて、あるチームの選手の方々からピッチングフォームのアドバイスをいただいたり、サイン入りのTシャツやボールをいただき、それが忘れられない思い出となりました。それから約10年経ち、花巻行きの便に乗務していた時、そのソフトボールチームの団体が搭乗されました。サービス時、顔バッチについて「それいいですね!」と話し

かけてくださった選手の方がいたので、お話ついでに実は昔当時の選手の方々にとてもお世話になったとお伝えしたところ、「まさかこんなところでこうやって会えるとは...奇跡ですね!」と驚かれました。降機時にも「試合頑張ってください、応援しております!」などとお話をさせていただきましたが、10年前と同じくまた選手の方々の笑顔にパワーをもらいました!



R.Y

救援物資

北海道地震が起きた日、丘珠便に乗務した時の話です。

地震の影響で新千歳が全便欠航したこともあり、当該便は急遽満席になりました。搭乗が始まると皆様水などの日用品や報道関係の方の撮影機材やヘルメットなど、多くの荷物が持ち込まれました。扱い慣れない手荷物が多くFAが収納に苦戦していると、スペースに余裕のある方が申し出て下さったり、席を変えることを提案して下さる方もいらっしゃいました。「大切な救援物資だからね」と収納を手伝って下さる方も多く、無事出発することができました。被災地の状況を知った際は被害の甚大さに愕然としましたが、機内で秩序を乱さず災害に協力して対処する姿に胸が熱くなりました。思いやりのある温かい心遣いに触れた出来事でした。



R.M

最高の思い出

SVC後にシャトレーゼのチョコレートがとても美味しかったと言っていたご高齢のご夫婦と少しお話をしたので、FDAカップにキャンディを詰めてお土産にどうぞとお渡ししたところ、孫にお土産にしますと仰いました。お帰りの際に新しい機内誌のリクエストがありましたが、機内誌が入るような手荷物がないようだったので、紙袋を提案しお渡ししました。お降りになる際は、「コロナ禍ではあるが旅行に行きたくて、初めてFDAを使った。想像以上の良いサービスで驚いた。90歳最高の思い出になった。」と笑顔で降りて行かれました。人との距離を作る時代になってしまいましたが、やはりお客様とのコミュニケーションはFAの業務の中で大切なものだ、改めて実感しました。



M.H

フライトの力

名古屋新潟便で優先搭乗をご利用されたお客様をエスコートしている際に、緊張した様子なので、少しでも緊張を和らげてさしあげたいと考え、座席までのご案内の間、会話をいたしました。聞くと、看取り介護を終え、新生活を迎える為のご移動でしたが、フライト中は終始涙を流されていました。私からメッセージカードをしたため、キャンディと共にお渡しした所、「温かい心配りを本当にありがとうございます。凄く嬉しいです。」と喜ばれ、涙も少し収まった様子でした。終始、涙のお姿しかなかったのですが、その時はとても喜んで下さりました。忙しい中でもお客様との

時間を大切にしてくださったなと思った瞬間です。

別日のフライトでなんとこのお客様の娘様と偶然一緒する機会を得て、「以前、母に労いの言葉をくださって、ありがとうございました。皆さまのおかげで家族みんなが悔いのない介護を行うことが出来ました。」と大変嬉しいお言葉を頂きました。FDAの新潟⇄名古屋便の増便により、夜遅くまでお父様と過ごせる時間が増え、今まで以上に一緒にいる時間が伸び嬉しかったとお聞きしました。増便がこうした形でお客様のお役に立てていることを実感出来た瞬間でした。



K.A

息子の進学

青森名古屋便にて、1人の女性が搭乗され、窓側の席でずっと泣いていました。搭乗中、お声がけしたが、大丈夫ですとおっしゃり、引き続き外を見ながら泣いていました。

上空にて、景色が綺麗に見えたため、地図を見ながらご案内したところ、息子さんが進学で今日から青森で離れて暮らすのだとお話して下さいました。私も同じ経験があったのでお話しして、これから帰省されるのを楽しみにできますねとお伝えしたら、お帰りの際に、お別れで悲しい日がとても嬉しい思い出になった、ありがとうございますとお礼のメモを頂きました。



A.S

中国語

千歳⇄松本便、松本空港の天候が悪く、その便は名古屋空港に目的地を変更する事が決定しました。機内には、中国語しかお話できないご高齢の女性のお客様がいらっしゃった為、勉強していた中国語でその状況をお伝えしました。するとそのお客様は私の手を握り、涙を流しながら「ありがとう、本当にありがとうございます、あなたがいてよかった」とお客様の安心した様子を見て、お役に立てた事に嬉しく感じたのを今でも覚えています。そのお客様との出会いが私にとって仕事のやりがいや、やりたい事が明確になった瞬間でした。



M.J

オレンジのサポーター

エスパルスのユニフォームを着たちびまる子ちゃんのぬいぐるみを、テーブルに置いてお寛ぎになっている女性二人組がいらっしゃいました。エスパルスのサポーターだと察し、こちらから5号機のオレンジ色のFDAカップにみかん味のキャンディーを中心にお入れしてお持ちしたところとても喜ばれ、テーブルに差し上げたカップとまる子ちゃんのぬいぐるみを隣に並べて、記念写真を撮っていました。

一歩踏み込んでこちらから話しかけるのは少し勇気があるときもありますが、お客様の心情を察し、感じた気持ちを行動に移すことで微力ながらも空の旅を、記憶に残る空間にできたことを嬉しく感じました。



M.J

景色を見るのが1番

団体のお客様がいらっしゃった際、機窓からの景色を大変のしみにされている様子でしたので、余剰時間に地図を手に、どの場所を飛行中か案内をしながら、お客様と一緒に景色を楽しみました。

お客様からは「大きい飛行機でツアーに出かけたことも今までたくさんあるけど、こんなにもたくさん乗務員さんとお話できたのは初めてです。最近映画や音楽、Wi-Fiなどのある会社が増えているけど、飛行機に乗ったときは景色を楽しむのが一番だね。」とお声も頂戴しました。今後お客様との距離が近いFDAならではのアットホームな雰囲気を大切にしていきたいと思った出来事です。



M.J

手作りのお伝え

「JALでご予約のお客様が、乗務員のQRコードを撮らせてくださいとおっしゃっていて、なんのことか分かりますか？」と先任客室乗務員よりお話しがあり、JALでおこなっているご当地スタンプの施策のことだとピンと来ました。(JALではお客様との会話のきっかけとなるようにという想いから、各乗務員がゆかりのある都道府県バッジを制服に身につけていました。また、QRコードのついたカードも携行しており、お客様のスマートフォンで乗務員が持つQRコードのついたカードを読み取ると、都道府県ごとのご当地スタンプが、アプリ上で取得でき、コレクションするというサービスを行ってまいりました。47都道府県集められたお客様へは記念品贈呈などの特典もありました。)

そこで、お客様のもとへ行き、コードシェア便ではFDAの乗務員はQRコードカードを持っておらず、ご期待に添えない旨を謝罪したのち、自分の経歴もお話ししながら、お客様のご事情などを

お伺いしました。すると、お客様はずっと都内にいたため今までは羽田を利用することが多かったが、この4月より名古屋に転勤になったため、名古屋では新幹線の利用が多く飛行機の利用は久しぶりだとおっしゃいました。なにかして差し上げられることはないかと思い、FDAで導入されたスタンプを押印し、手書きのメッセージを添えてお渡ししたところ、とても喜んで頂くことができました。

接遇において、ネガティブな印象からスタートするときはいつでも難しさを感じますが、その中で何かして差し上げられることはないか。と気持ちを行動に移すことでお客様が喜んで下さり、ポジティブな印象に変換できた時、やりがいを感じます。また、お客様の心を掴み、FDAファンをお一人でも多く増やしたいと思った出来事です。



S.H

小さいお客様

減便していた時期、1日に1便しかフライトがない寂しい日が続いていた中で、笑顔が素敵な小さいお客様に元気をもらった。コロナウィルスの感染が拡大し、機内においてお客様との交流が制限されていた。ある便で久しぶりに九州に帰省されるというご家族がいた。長時間の会話が難しかったため降機の際にキャンディーとメッセージをお渡した。次の日、帰りの便にてそのご家族が搭乗された。今度は逆に降機前に小さいお客様からお手紙と折り鶴を頂き、笑顔で「お姉さん、ありがとう。」と言われ、何気ない対応だが自分の気持ちがお客様に届いたのだと思い胸が熱くなった。