



FAとお客様の ちょっといい話

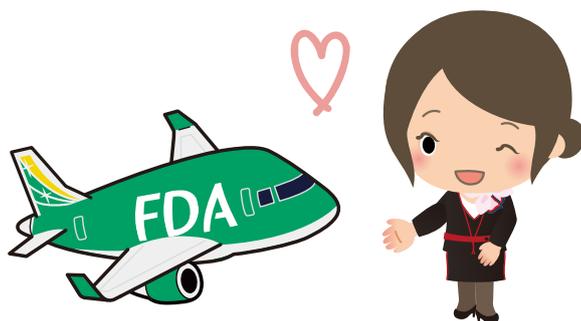


FA good story

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。





A.O

ステイ先での偶然

近年、コロナ禍でお客様とコミュニケーションがとれる時間が少なくなったり、マスク越しで表情を伝えることが多く、普段のフライトでは搭乗中やサービス等のお客様と関われる少しの時間を大切にしています。また、FDAのグッズを身に付けて下さっているお客様がいらっしゃる際にはお声掛けをし、感謝を伝えています。

機内での出来事とは少し離れますが、先日、あるステイ先（フライトなどの際に現地のホテルに宿泊すること）で出掛けていた時のことです。中年のご夫婦に「間違えていたら申し訳ないのですが、もしかしてFDAの乗務員さんですか？」とお声掛け

をいただきました。なんと、いつもFDAのマスクをつけて笑顔で搭乗して下さっているお客様でした。何度か一緒したことがあったためお客様のことを覚えており、少し会話をしたのですが、その際に「いつも笑顔で迎えてくれるので覚えていた」と仰ってください、とても嬉しい気持ちになりました。マスク越しでも、笑顔や気持ちが伝わることを改めて実感した出来事でした。

今後もお客様に気持ちが伝わるような接客を行いFDAのファンを増やしていきたいです。そして、またそのお客様と機内でお会いできる日がとても楽しみです。

episode 64



C.O

初めてのバイバイ

揺れの多い便で、20列目で抱っこされていた赤ちゃんが泣き出してしまいました。運航乗務員から着陸までベルトサインが消えないとの情報があったので座ったまま、あの手この手であやそうとしていたところ段々と機嫌を直し、最後は笑顔で手を振り返してくれるまでご機嫌になりました。帰り際その赤ちゃんのご両親が「この子がバイバイしたの、今日が初めてなんです！お姉さんがずっと手を振ったりあやそうとしてくれたおかげです」と言ってくださいました。お声掛けやおもちゃとは違った、新しいコミュニケーションの形でお客様に喜んでいただけたことが新鮮で、私も嬉しくなりました。



T.N

寮生活頑張っね

長期休暇の終盤のフライトにて、帰省を終えて寮生活に戻る中学生のお客様にメッセージと共にキャンディーをお渡ししたところ、喜んで頂けました。お家の方と離れての生活に励む姿に大変勇気を頂きました。お客様へ何かを提供するだけでなく、日々の乗務でお客様の方から、仕事を頑張る糧を沢山頂いております。

episode 65



E.O

たったひとりのお客様

コロナ禍で減便が続き、搭乗旅客数が大幅に減少した時期のことです。機内は、おひとりの女性のお客様のみ。自分しかいない機内を見渡し、かなり恐縮されたご様子で搭乗されました。ANNをするたびに相槌を打ちながら聞いてくださり、また拍手までしていただき、こちらまで微笑ましく感じる機内の空間でした。お客様にとって特別な思い出となるフライトにしたいねとFA間で共有し、機内にあるフォトプロップスを使って写真撮影をさせていただき、お客様は「友達に自慢する♪」ととても嬉しそうな

表情でおっしゃっていました。

帰着後地上係員から、先ほどのお客様からFAへ「沢山良くてくださりありがとうございました。」と感謝の気持ちを伝えて欲しいとお褒めの言葉をいただいたと伝えられました。お客様に私たちの想いが伝わって良かったと思えました。またこれを機に改めて、コロナ禍でも乗ってくださる目の前のお客様を大切にしなければならないと強く思えた日となりました。

episode 66



N.T

新しい挑戦

大きな花束を収納棚に入れようとしているお客様がいらっしやり、隣の空席に置ける旨を伝え、その後そのお客様が沢山の手紙を一つ一つ大切に読んでいらっしやりました。サービスの際にお話を伺うと、退職し新しいことに挑戦されることを教えてくださいました。寂しさと次への希望が混ざったような表情が胸に響き、メッセージを書いて降機時にお渡しし、受け取っていただいた。そしてメッセージをその場でお読みになり目に涙を浮かべながら降りていかれた。

お客様との繋がりを通じて客室乗務員としてではなく一人の人間として心を打たれた出来事だった。また日々のフライトでお客様から学ばせていただく事が沢山あり、コロナ禍でも客室乗務員を続ける励みになり感謝している。



A.K

1ヶ月振りのフライト

コロナによる全便運休が明けて約1ヶ月振りにフライトした時のお話です。搭乗中に40代の女性の方から「こんな大変な時期でも飛行機を飛ばしてくれてありがとうございます。実家の父の介護のために移動しなければいなくて、飛行機はあっという間に着くので本当に助かっています。本当にありがとうございます。CAさんもお身体に気をつけて頑張ってくださいね。」と、とても暖かいお言葉をいただきました。コロナ禍で減便が続き、お客様の人数が1桁の便や0人という日もありました。コロナの終わりが見えずフライトがなかなか出来ない日々の中で不安を感じていましたが、お客様からのこのお言葉でとても元気をいただきこれからも頑張ろうと思いました。ずっと忘れられないフライトです。



K.I

心の目で見て

お客さまにとって飛行機に乗る楽しみのひとつは、窓から見える景色を眺めることではないでしょうか。私も夕暮れ時に太陽が沈んでいく綺麗な空を見ているとついうっとりしてしまい、お客さまと綺麗ですよね〜！と一緒に眺めてしまいます。

お天気の良い日は飛行中の場所も実際に見ながらこちらから案内もできますし、皆さまに楽しんで頂けて嬉しいのですが、雲が多いとずっと外は真っ白、景色をご覧になるのを楽しみに乗って来られたお客さまはがっかりされてしまいます。その日も生憎のお天気でやはり外は真っ白、今日この便で景色を楽しみにされていたご夫婦は「仕方ないわよねえ…」と、とても残念そうでした。その思いを知り、少しでも思い出に残るフライトにしたい！と思い、その便で通る予定だった飛行ルートを書き、(山形 10:55→新潟 11:10 (右手に佐渡島)→松本市 11:30 (左手に諏訪湖、その奥に中央、南アルプス、そして富士山)→右手に御嶽山→名古屋

11:55) お客さまにお渡ししました。そして、お客さまの横を通るときは「今、見えませんが本当は〇〇が見えているところを飛行していますよ。心の目でイメージしてくださいね」と冗談を添えてお声がけすると、「うんうん見えた見えた！綺麗だわあ〜」と楽しそうな反応をしてくださるのでオススメスポットを何回かイメージしやすいように伝え、ご案内しました。そして少しだけ…富士山の頂きは本物を見ることができました！お客さまは大喜び。到着し、降りる際「今日は景色は諦めていたけど、すごく楽しかったよ、ありがとう。」と笑顔と共にそのようなお言葉を頂けて、私の方が嬉しくなっていました。時間や条件など機内は限られたものの中になってはしましますが、そのとき目の前のお客さまに喜んで頂けるために私ができることをいつも考え、飛行機が楽しかった、快適だったと思って頂けるよう努めたいと思っています。



H.F

植物図鑑

1人の男性が植物図鑑を読んでいた。機内で読書をする方はよくいらっしやいますが、図鑑を読む方は珍しいため思わず「植物がお好きなんですか？」と聞きました。その後、少しお話をしてその日の乗務を終えました。次の日、見覚えのある方がご搭乗され声をかけてくださいました。昨日会った植物図鑑を

お持ちのお客様だとすぐに気づき、「お目当ての植物は見つかりましたか？」と声をかけたところ、花の名前まで覚えていたことに驚いてとても喜んでくださいました。後日コールセンターにお褒めの言葉としてそのお話をくださりとても嬉しかったです。



K.I

お子様との一期一会

FDAにはキッズドリームサポートプランがあるため、お子様がひとりでご搭乗されることがあります。客室乗務員の目が届きやすい席に指定されるため、その日もその女の子は1列目の窓側に座りました。一人で乗ったことあるから大丈夫だよ！と言って楽しそうにはしていましたが、離陸前に席から女の子の様子を見ると緊張した顔つき。大丈夫だよ〜！と声をかけるとにこっとしました。ジュースのみお持ちで、機内で遊ぶものは持っていなかったため、退屈しないように上空ではなるべく時間を作ってお話したりクイズをしたりしていました。シートベルトサイン点灯中は私も着席しなくてはいけないため、また席から女の子とアイコンタクトを取ったり揺れたときは大丈夫だよと声をかけたりしていました。チラッと覗くとニヤッとして隠れたり逆にチラッと覗いてくれたりする反応がとても可愛かったです。アイススケートが得意で、おばあちゃんに見せてあげるんだ！と嬉しそうに話してくれました。到着しお別れのとき。「おばあちゃん、

スケート喜んでくれると良いね！」と伝えると、女の子は「うん！飛行機楽しかったよ〜！」と、搭乗橋を歩きながら何度も何度も振り返っては手をブンブン振ってくれるので私の方がお別れが寂しくなっていました。そして、搭乗時からずっと近くの席でご覧になっていた女性から、「女の子とのやり取りが素敵だなあってずっと見ていました。お疲れさま」と声を頂けて、益々心が温くなりました。

お子さまが一人でご搭乗されるのは、特に初めてのときはお子さま自身もご家族も不安いっぱいではないかと思います。お子さまには楽しい思い出のフライトとなるようサポートしたいと思っていますし、ご家族の方々にも安心して頂けるよう、機内でのお子さまの過ごされ方を地上係員に引き継いで伝えてもらったり、お手紙に書いてお子さまに預けたりしています。お子さま方のご搭乗、出会いを楽しみにいつも乗務しています。



M.T

FA みんなが応援団

とある夜間便でのほっこりエピソードです。その女性は最後列の通路側に着席していました。離陸後上昇中に携帯画面を見ては伏せ、を何度も繰り返していました。私は、どなたかからの連絡を待っているけれど機内モードでもどかしいのでは、と想像していました。そんな時、伏せた携帯の裏面に、はっきりとは見えませんでしたが、見覚えのある配色、形のシールが貼ってあるのが目に入りました。目を凝らして見て気がつきました。手荷物を受託する際検査の証に手荷物に貼る赤い(または青)テープの「FDA」のロゴ部分を切り取ったそれでした。そのような部分をわざわざ携帯に貼るということは、FDAファン、航空ファンか、または関係者(グラウンドスタッフのような雰囲気に見えた)ではないかと考えました。サービス時にその女性に

お声掛けすると、「実はFDAのFAを目指していて、先日エントリーシートを送ったばかりなんです。不安で書いた文を読み返したり、面接で質問されそうなことを想像したりしていました。」とのことでした。その後メッセージカードとキャンディーをお渡し、「応援しています！」とお伝えしたとき、同時に窓の外に花火が上がったのです！実際には、運航乗務員からのアナウンスによって花火が上がっているのを知ったのですが、機内の全乗務員で応援した気持ちになり嬉しくなりました。女性も、緊張していたように見えた表情から柔らかな表情になり、大変元気づけられたと仰っていました。降機時には、まるで花火のような明るい笑顔で「ありがとうございました！」と仰り、こちらも心が温まったフライトでした。



M.U

幸せの黄色い飛行機

機内で手荷物収納のご案内をした際、お客様が『これは主人の遺影なんです。』と仰った。SVC時にお客様の分とプラスでもう一つのお菓子とおしぼりをお渡しすると、お客様から『ありがとう。ずっと私が主人を看っていて、その疲れで3日前に私が倒れちゃって。今日の飛行機の色は主人が好きだった黄色で、

なんか見守ってくれているような気がする。お気遣いありがとうございます。』と泣きながら伝えて下さった。その後余剰時間でもたくさんお話をしてくださり、帰り際に『ありがとう。今日この飛行機に乗ってよかったです。』と笑顔で仰り降機された。

お菓子を2つお渡しすることが良いかどうかとても迷ったが、お客様が笑顔で降りて行かれる姿を見て、元気をもらえた。



A.N

いつの間にか 40 年

搭乗時のエスコートに行った際、ご年配のご夫婦とお話しさせていただきました。お二人は結婚 40 周年記念旅行として FDA をご利用して下さい、その便は帰路ということでした。記念になればと思い、ささやかですが上空で、搭乗お礼とお祝いの言葉を書いた紙コップにキャンディーを詰めて、お渡しいたしました。するとそのご夫婦を囲むように、着席していた中学校の修学旅行生の方達が、その様子に気づき、ご夫婦にお祝いの拍手をして下さり、さらに拍手の輪が広がり、客室の後方は拍手でいっぱいになりました。エスコートでお話した際は、「ただ一緒に居たらいつの間にか 40 年経っちゃってたんですよ。今回の旅行も本当に喧嘩ばかりで」と仰っていましたが、拍手に対して二人で目を合わせて照れて笑っている様子は、大変仲睦まじく感じました。また修学旅行生の方々のおかげで、ご夫婦にとって更に思い出に残る旅行になったのではないかと思います。



J.M

雲を抜けた先には

流水の遊覧ツアーのチャーター便の乗務でした。生憎の天気ですと雲の中のフライトでお客様も残念そうにしていました。運航乗務員と連絡を取った際、お客様の様子も付け加えて報告したところ、飛行時間のギリギリまで旋回を続けて下さり、1,2 分ほど雲を抜ける事ができ、流水がとても綺麗に見えました。機長も、丁寧にアナウンスして下さい、流水が見えた時には拍手喝采でした。飛行機を降りていく時は皆様が、ありがとう、ありがとうと頭を下げて笑顔で降りていかれました。直接お客様と対面できるのは FA だけですが、こうして乗員さんや他部署の方とのチームワークや連携プレーでフライトが成り立っているんだと再実感する事が出来ました。私たちのチームプレーがお客様のサービスに繋がるこの仕事が本当に素敵だと思いました。今後も私達 FA だけでなく、FDA だからこそできるチームプレーの良さを極めながら、お客様に喜んでいただきたいです。



A.N

良い部下に恵まれました

高知空港では保安検査を通り搭乗ゲート前の待合室と保安検査の外の壁がガラスになっており、お見送りの人は搭乗ゲートを通る最後まで見送る事ができるようになっています。高知→名古屋小牧便乗務の際、搭乗ゲートにお客様をお迎えに行く、ガラスの外には 1 人の方を見送るために 10 人ほどの方が集まっておりました。お話を伺うと、4 月から愛知に転勤となり、職場を離れることになったということでした。お見送りの方々は、サプライズで空港に見送りに来て下さったという事で「良い部下に恵まれました。」と目に涙を浮かべておりました。上空でささ

やかですが、記念として機内で用意しているフライトログシールに、4 月からのご活躍をお祈りするメッセージと、お客様は部下に恵まれたと仰っていましたが多くの部下の方がサプライズで空港までお見送りに来て下さったのは、お客様の素敵な人柄やそれまで部下の方と築いてきた関係があつてのものだと感じ、私も感動した旨を綴ってお渡ししました。降機の際「愛知でも頑張ります。ありがとうございました。」と仰り大変喜んでいただけました。改めて飛行機に乗る方は様々なバックグラウンドがある事を忘れずに、乗務していこうと思います。



S.T

ママと同じ

昨年の夏休みのある便に、姉妹 2 名のお子様 VIP が搭乗されました。地上係員からの引き継ぎで、お子様 VIP のお母様の名前が自分と同姓同名であることが分かり、生まれてはじめて同姓同名の方を見つけたので、つい、お子様 VIP の 2 名に声をかけてしまいました。お 2 人も驚いており、少しの間、夏休みの思い出の話などをしてお別れをしました。

そして今年の春休みのある便で、あの夏休み期間中の便で

出会ったお子様 VIP のお姉ちゃんと自分と同姓同名のお母様にお会いすることが出来ました。あの夏休みのフライト後に、姉妹の 2 人がお母様に「さっきの飛行機で、お母さんと同姓同名の FA さんがいたよ！」と話をして下さいたみたいで、お母様から「もしかして、私と同姓同名の方ですか？娘から話を聞いて、ずっとお会いしたかったです。」と話しかけて下さいました。2 人で「生まれてはじめて同姓同名の方にお会いできましたね。お会いできて嬉しいです。」となんだか不思議な気分でもあり、ほっこりとした出来事でした。



Y.C

今日は何色かな？

搭乗された小学生の女の子のバッグにその時乗っていたカラーの飛行機のキーホルダーが付いているのを見かけました。上空で声をかけてみると、女の子はシャイなのかお母さんに隠れてしまいお話してくれませんでした。お母さんが代わりに、「この子 FDA の飛行機がとても好きで、飛行機に乗るときは同じ色の飛行機のキーホルダーを毎回付け替えているんです。家も空港近くなのでよく展望デッキに行ったり、街中で飛行機が飛んでいるのを見つけると嬉しそうに空に向かって手を振っているんですよ。」と話してくれました。そんな思いでいつも FDA の

飛行機を見てくださっているのだなと胸が熱くなりました。同じ色の飛行機のカップにメッセージを書いて、女の子にお礼と共に渡しました。その便を最後に名古屋空港で乗務が終わり、駐機場を歩いていると、**展望デッキからさっきの女の子が私たちに大きく手を振ってくれていて、また胸が熱くなりました。**

日々出会うお客様の中には、「今日は何色の飛行機かな？」と楽しみにしてくださっている方がたくさんいること、そして、空に向かって手を振ってくださっている人がたくさんいることを改めて実感させてもらい、それ以来、乗務時にはそのストーリーをよく思い出しています。大切な意識付けをしてくれた女の子に感謝しています。



Y.C

感動の連鎖

訓練生の OJT トレーナーをしていたときのことです。訓練生がコロナ禍のお客様とのコミュニケーションについて戸惑うことがある。とのことだったので、お客様に対してどこまで踏み込んで良いのかを見極める力をつけることを課題にし、FLT に臨みました。上空で訓練生は早速、ある年配の女性と話し込んでいました。その内容を聞くと、今日の便は同乗していた娘さんから母の日のプレゼントとしての旅行なのだ嬉しそうにお話して下さった。とのことだったので、話して下さったお礼と記念に機内のもので出来ることはないか考えてもらい、キャンディー入りのカップにメッセージを書いて渡すことになりました。渡す様子を見ると、年配の女性は感動して涙目になっている様子も見えました。また**自分の行動がお客様の感動に繋がったと訓練生も感動と学びを得ていました。この 2 つの感動と訓練生の成長に私も感動しました。**



M.F

5 位入賞！

お子様をお連れのお母様と上空でお話ししていたところ、お兄ちゃんのフェンシングの試合があるため家族 6 人で FDA を利用して下さったとのこと。降機の際キャンディーをカップに詰め、イラストと「試合頑張ってるね！」と応援メッセージを書いてお渡ししました。お兄ちゃんは満面の笑みで受け取っていただき、お連れ様も「こんなことしてくれるんだね！」と、凄く喜んで下さいました。そして二日後の復路便も私の乗務便でした。ご家族皆さま私のことを覚えてくださっており、話が弾みました。「**お姉さんが応援して下さったおかげでフェンシングの試合 5 位でした！**」とお母様は嬉しそうにお話して下さい、上空では熟睡だったお兄ちゃんに降機時、機内に搭載のシールにメッセージを書いてお渡ししました。機内で再会できたこと、また私のことを覚えていて下さったこと、いい報告まで聞くことができ凄く嬉しかったです。



M.U

思い出の一枚

神戸ステイ先のホテルにて、フライトの為空港に向かうタクシーを待っている時、制服を着た私をじっと見つめ『CA さんだ！』と仰るお客様がいた。私が手を振ると、お母様の後ろに隠れ恥ずかしそうにながらも笑顔で手を振り返してくれた。

そのすぐ後、神戸発松本行き便での搭乗中につき先程ホテルで手を振り返してくれたお子様を連れられたご家族が座っていることに気づいた。私からお客様に『またお会いできましたね！』と

話しかけると、お父様が『覚えてくれてたんですね！』と笑顔でお返事をしてくれた。そのご家族が降機時に最後まで残り『**一緒に写真を撮って。**』とお子様からお声掛けしてくれた為、FA2 人とお子様 3 人で写真を撮った。

後日、**写真と一緒にお子様が手書きで書いてくれた手紙が会社宛に届き、その日のことを思い出してとても嬉しかった。**フライトタイムが短く沢山お話す時間はなかったものの、喜んでいただけた様子でとても嬉しくなった。



Y.T

男泣き

名古屋-北九州便が就航していた当時のお話です。出発予定時刻ギリギリに駆け足で搭乗された男性のお客様がいらっしゃいました。着席された後にハンカチで汗を拭いている姿を見かけ、お水を差し上げると受け取られ、その後様子を適宜見ておりました。サービス中に再びアプローチする機会があり、飲み物を伺おうとしたところ、お客様がスマートフォンの画面を見ながら男泣きをしておりました。少し驚きましたがサービスを受け取られた際に「さっきはお水をありがとう、何も口にしていなかったから嬉しかったよ」とお声をかけてくださいました。私からも「何かお困りのことはありませんか？」と伺うと「実はギリギリまで妻の出産に立ち会っていたけれども、飛行機の時間が来てしまって途中で抜けて来てしまったのが気掛かりで。ちょうど飛行機に乗り込む前に、妻から無事に産まれたと連絡があり、息子の写真が送られてきたんです。」と写真を見せてくださいました。「12時間経ってもなかなか生まれて来なかったんで、気が気ではなかったのですが本当によかった」と安堵されており、私自身もとっても嬉しい気持ちでいっぱいになったのを覚えております。「次のご搭乗はご家族3人でお待ち

しております」とメッセージを添えたキャンディーをお渡しし、「また会えたらいいね、ありがとう」とおっしゃられ降機されました。

3ヶ月後、再び北九州便の乗務がありました。エスコートに行った際に優先搭乗された、小さなお子様連れのお客様がいらっしゃいました。「ご搭乗ありが…」とお話ししかけた時のお客様から「あの時のCAさんだよ」と声をかけられました。私はすぐに当時の記憶を思い出し「はい、先日ご一緒致しました。今日はご家族揃ってのご搭乗なのですね、またお会いできて嬉しいです」とお返事しました。奥様から「主人から出産の日のCAさんのお話を聞いていました。機内で泣いている自分に話しかけてくれて、寄り添ってくれて嬉しかった。里帰り後、名古屋に帰る便でまた会えたら良いなって」と笑みを浮かべながらお話ししてくださいました。私もこんな奇跡のようなお客様との触れ合いがある空の旅はやはり特別なもので、仕事の醍醐味を改めて感じたフライトでした。現在、北九州便は就航していませんが私の中では忘れられないお客様との思い出の一つです。



M.F

上空での文通

お一人で搭乗される耳が聞こえないお客様とのご一緒する際、上空でお渡しするベルトサインが点灯する時間をお伝えるメモに、可能な限り+αのメッセージやイラストを書くようにしています。「今〇〇上空まで参りました」や機長のアナウンスが入るたび箋でお伝えるのは、お伝えした際の嬉しそうな表情や、

ご案内後も窓の外の景色を楽しんで下さる方が多いからです。富士山が綺麗に見えたある日、「アナウンスが全然聞こえなくていつも不安なフライトでしたが、今日はすごく楽しかったです！富士山もバッチリ見えました！冬の長野、カッコいいですね！」とお礼のメモを下さいました。心が通じた気がした日でした。



Y.H

空ですれ違うお約束

景色を楽しんでいらっしゃった春休み中と思われるお客様に声をかけると、なんと4月に他社のパイロット候補生としての入社が決まっている学生さんでした。さらに話を伺うと、弊社のパイロットともお知り合いであることが判明。ご搭乗いただいた事を伝えておきますねと言ったところ、「ダメです！勉強しないで遊んでいることがバレてしまいます！」と。会社は違えど、いつか空ですれ違うことをお約束しました。私はご要望通りお伝えしていません！



Y.S

またお会いできましたね

搭乗中、そんな会話から始まりました。松本-福岡の路線で数週間からのお仕事帰りのお客様に再びお会いしました。お仕事でこの路線を何度も利用して頂けているようで、福岡へのお帰りの便で再びお会いすることができ、往路便にて私とお話したことを覚えていてくださいました。

地方を結ぶFDAだからこそ、お客様にとって必要な路線、大切な路線があり、私たちもその繋げ役としてお手伝いできることに感謝しています。