



FAとお客様の ちょっといい話

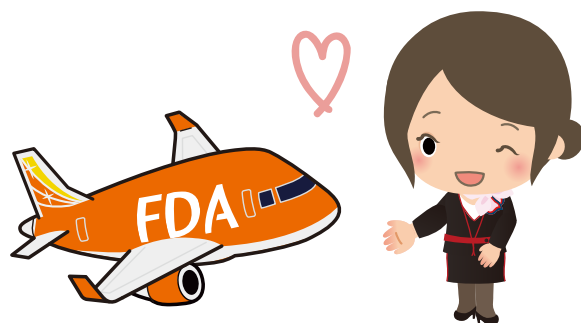


FA good story

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 86

episode 87



M.F

誰もが快適に、笑顔でお過ごしいただけるように

車椅子をお使いになり搭乗されたお客様からいただいた言葉ですごく印象的だった言葉があります。その方は青森にいる息子さんに会いに旦那さんと神戸から搭乗されました。同乗FAから、搭乗時エスコートの際、息子と桜を見に行くのが楽しみだと話していたと聞き、上空で「息子さんと観光のお供にお召し上がりください」とキャンディーを詰めたカップをお渡ししました。後日コールセンターへ御礼のご連絡をくださったのですが、末文に「皆様のおかげで私のような障害者でも旅行にいけるようになったこと幸せに思い感謝します。ありがとうございました。」とありました。この言葉を目にしたとき、嬉しい気持ちとなんとも言えない悲しい気持ちになりました。お客様皆様さまざまなバックグラウンドをお持ちかと思いますが、快適で、かつ笑顔で降りていただけるような空間作りができるようこれからも精進していきたくと思いました。



N.Y

心のふれあいを大切に

熊本から名古屋に帰る機内での出来事です。60代くらいのご夫婦お二人でご搭乗されました。旦那様にフライトログ(飛行情報を書くメモ)を記入して欲しいとリクエストを頂きました。ページを開くと、笑顔のFAや地上係員との2ショット写真が挟んであり、FDAのリピーターのお客様でした。少しお話を聞くと、毎年2回、お盆の時期と年末にお墓参りのために帰省されることで、FDAが大好きだと教えていただきました。コロナ禍でなかなか外に出歩けないが、FDAに乗るとみんなとても優しく迎え入れてくれ、移動がいつも楽しいとおっしゃってくださいました。ただの移動手段ではなく、その移動こそお客様にとっては、楽しい思い出となるのだと改めて感じました。私たちFAとの会話やフライトログを楽しみに乗ってくださるお客様がいてくださることにこちらが大変嬉しくなり、次回のフライトへの活力になりました。今年は、周遊プランもご利用頂いたようで、1日に7便も乗って大満足だったと教えていただきました。FDAのファンを1人でも多く増やせるよう、心の触れ合いを大切にしていきたいです。

episode 88

episode 89



N.Y

初めての飛行機記念日

生後10ヶ月の娘さんを連れてご搭乗頂いたお母様がいました。娘を連れての飛行機は初めてで泣いて迷惑をかけるかもしれませんと、お乗りいただく際におっしゃいました。サービス後にその方とお話したのですが、私も育児休暇から復帰したばかりの頃で1歳3ヶ月になる娘がいると伝え、ママあるある話で盛り上がりました。ママの携帯の写真フォルダは娘の写真でパンパンなのですが、娘との2ショット写真ってなかなかない!という話題の際に、今日はせっかくなので初めての飛行機記念で2ショットぜひ撮らせてください、と提案しました。少し恥ずかしそうなママのその表情と10ヶ月の笑顔の娘さんの2ショット、なんとか上手く撮れました。キメているピースサインの写真も素敵ですが、機内で過ごす2人の自然な写真も撮りたいと思い、ピースサイン後も何枚か連写しました。機内で娘さんと向き合う穏やかな笑顔のママと、ママを見つめる娘さんの自然な2ショットを収めることができ、お客様にもとても喜んで頂けました。周りに迷惑をかけるかもしれないと心配しながら公共交通機関を利用する気持ちが、今は痛いほど理解できます。そんなお客様の不安を少しでも解消できるような客室乗務員でありたいと思います。



Y.T

新しいお友達

繁忙期、お子様VIPが2名搭乗されました。1人は3年生くらいの男の子、もう1人は6年生くらいの女の子でした。ほぼ満席だったので、最前列の隣同士に着席されました。最初はお互いに緊張した様子でしたが、サービスが終わって戻ってくると、2人で仲良くSwitchで対戦ゲームをしていました。男の子がゲームを持ってきていて、Switchのコントローラーをおすそわけして遊んでいたようです。男の子は「お姉ちゃん弱っちい〜」といいつつ、とても楽しそうで、女の子も慣れない対戦ゲームのお相手を快く応じてくれていました。降機する頃には、とても仲良くなっていて本当の兄弟のようでした。機内で新しいお友達を作っただけで、私達もほっこりした気持ちになりました。



S.Y

天国の空

ご遺骨持ち込みのお客様が肌身離さず膝の上でしっかりとご遺骨を抱きながら、一面に広がった雲の絨毯とまっさらな青い空を見つめていました。どこか寂しそうでもありながらも満足している表情をされていました。その姿に話しかけずにはいられず「今日の空は天国のように綺麗ですね。お連れ様はいらっしゃいましたか？」と話けると、「本当に天国みたい。姿は見えないけど母がいるようで。近くに來れたなって。いつも空を眺めて母は今どこにいるんだろうなって寂しくなって探してるんです。でも不思議と気持ちが軽くなりました。」と仰いました。当時私も親族を亡くしたばかりでそのお気持ちが痛いくらい分かり「私も最近父を亡くしました。この景色を見て、近くに來れたって思うお気持ちすごくわかります。姿は見えなくても少しでも空に近づきたいですね。ふとした時に涙が出て無性に会いたくなるときがあるんですが、その時は私も空を見つめて探すんです。そしたら何故かホッと安心するんです。先ほど近くに來れた。気持ちが軽くなったって仰っていたので、きっとお客様のお母さまも近くいらっしやいますよ。いつもそばで見守ってくださっている

思いますよ。」と自分とお客様を重ね溢れそうになった涙を抑えながら伝えると、お客様が涙を流し「この年(40代)で、まさか母を亡くすと思ってなくて…それなのにあなたのような若い頃にご両親を亡くしてるのにとっても立派ですね。あなたに私の気持ちがわかりますって涙を堪えながら共感してくれて心が軽くなりました。いつ立ち直れるかわからないけど、そのときは今日のあなたとの会話とこの景色を思い出して頑張りますね。ありがとう。」と仰り、その後、お客様は雲から抜け着陸するまでずっとご遺骨を自分の体の一部のようにしっかり抱いて窓の外を見ていました。降機の際、後方を担当していた私をわざわざ待ち、「忙しいのに話かけてくれてありがとう。実は最初喪失感でいっぱいだったの。でも話しかけてくれて寄り添ってくれて本当に心が救われました。お互い頑張りましょうね」とご搭乗されたときは表情が全く違う清々しいお姿で降りていかれました。

同じ経験をした者にしか分からない気持ちに共感できたことももちろんですが、その方に寄り添い一緒に景色を見たり、時間を共にするだけで心がふと軽くなりどこか温かい気持ちになることをお客様から教えてくださった体験をしました。



Y.T

あなたの似顔絵？

ちょっといい話ではないかもしれませんが…サービス時に着用している顔バッジ。ただでさえ、実物より5割増しくらいに盛られているのに、バッジ作成時の髪型から、ショートカットに髪型を変えて雰囲気が変わったせいで、ほとんど別人のようなバッジを着用していることに、少し複雑な気持ちでいました。ですが、(そのせいかわかりませんが)サービス中、「バッジいいですね」とか「似顔絵ですか？」などとお声かけ頂けること

が多くあります。そこから話が広がったり、あるいは、『あなたの似顔絵なの…?』というような顔をされる事も多々あるので、その時はイメチェンした事をお話すると、「今の方がいいですね!」と言っていただけたりして、これはこれで、ラッキーかも!と思えるようになりました。

「マスクの下は笑顔です」とお伝えする為だけではなく、お客様の方から話しかけていただけるきっかけにもなって、さらにお客様との距離が近くなった気がしています。



S.W

出張の楽しみ

3年ほど前に何度か機内でお会いしたお客様とコロナ禍になってから久しぶりにお会いし、マスクをしていてもお互いに気付き、数年ぶりにお話することが出来ました。そのお客様はお仕事のためにFDAを利用してくださり何度もご一緒することがありましたが、先日FDAに乗って出張に行くのは最後かもしれないとお手紙をくださり、そこには今までの出張が楽しかったのは奇跡的に何度も会うことができ、楽しくお会いできたからと書いてありとても思い出深い出会いがありました。



Y.H

ワクワクする気持ち!

3年振りの行動制限無しのGWのフライト。DOOR付近でお迎えしていると、どのお客様もワクワクする気持ちを抑えきれないほどの笑顔でご搭乗されていました。すぐに仲間のFAにその事を話すと「私もそう思ったんです!」とのこと。その後の機内は笑顔の一体感で満ちた1時間15分でした。



Y.T

縁起のいいゴールド

コロナ禍になる前、9号機ゴールドの飛行機に乗務していた時のお話です。ゴールドの飛行機は皆さん喜んでご搭乗されることが多いのですが、中でもとても印象に残っているご夫婦がいらっしゃいました。そのご夫婦は帰りの便で、旅行中いい事尽くしだったそうです。天気にも恵まれ、行きたいところも全部行って、たまたまやってみた宝くじ（スクラッチ）も当たりが出たとのこと。そして最後には**ゴールドの縁起のいい飛行機に乗れて本当に満足の旅だった**とお話されていました。とても感じの良いご夫婦でしたので、きっと普段から徳を積まれているんだろうなと感じました。お客様から喜びのお裾分けを頂いたような気分になり、私も嬉しくなりました。



Y.H

鶴と一緒にのお出迎え

チャーター便にてご夫婦のお客様より折り紙で作られた鶴を頂きました。とても綺麗に作られており感動しました。復路でもそのお客様と一緒にしたので、鶴を大事に取っておき2日後の復路便で搭乗時に飛行機の入口に鶴を飾りお出迎えしました。その事に気づいたお客様がとても喜んで下さり、思い出に残るフライトになったとおっしゃってくださいました。また、そこからご夫婦との会話も弾みより一層フライトを楽しんで下さいました。チャーター便では往路復路どちらも一緒になる事が多いのでお客様との会話も増え、より近い距離で接する事ができとても嬉しく思いました。また様々な航空会社を利用している乗り慣れたお客様だからこそ今回のFDAならではのサービスに感動してくださりました。今後もお客様との心の触れ合いを作れるよう繋がりを大切にフライトしていきたいと感じました。



Y.M

お客様のさまざまな思い

とてもお天気が良く、お客様のご搭乗はやや少なめの日でした。ドイツ在住の30代女性の方と、景色の案内を機に少しお話をしました。「今回、コロナが世界で流行ってから3年ぶりに日本に帰ることができた。ウクライナの情勢のこともあり迂回飛行し、いつもは11時間ほどで日本に着くが4時間長く、15時間かかった。また、現在ドイツの国内線はほぼ満席に回復し、機内でマスクを付けている人・いない人が混在している。今回の帰省で世界の情勢を肌で感じた。」とのこと。また、「今日は愛知にいるお姉さん家族に会ってきて、今から熊本の実家に帰るところ。3週間後またドイツへ戻る。今回ドイツ人のパートナーを連れてくるのが

できなかったが、コロナがもっと落ち着いたら、私の家族もドイツへ招待したいし、パートナーの家族を日本に連れてきて日本の良さを伝えたい。」と話を話して下さいました。

よくFDAを利用して下さる温泉旅行好きの60代女性のお二人に、お薦めの温泉を教えて頂いたり。50代男性のビジネスの方が、スマートフォンで撮った機窓からの夕焼けのお写真を見せて下さったり。3人のご家族が、以前阿蘇へご旅行した場所を上空から見ることができ喜ばれたり。**お客様とのさまざまな思いに触れることができ、また私達FAもお客様から教えて頂くことも多くあり、客室乗務員になって良かったなとしみじみと感じる1日**を紹介させて頂きました。



A.M

使命と誇り

名古屋発、山形着の便に乗務した時のことです。天気は快晴でとても良く景色が見える日のことでした。楽しそうに外の景色を眺めている親子2人のお客様（ご高齢のお母様とその方の娘さん）がいらっしゃいました。コロナ禍でお客様との対応は必要最小限に抑える必要がある中、せめて景色の案内だけでも！と思い距離を保ちながらご案内させていただきました。

お話をさせていく中でお客様より、今回の旅はご高齢のお母様

との久々の2人旅であることを伺いました。「母も高齢だしコロナのせいでもう2人で旅行に行けるなんて思ってもいなかった。感染が怖いし旅行に行ってもいいのかずっと迷っていたけれど、やっぱり来てよかった！」と涙ぐみながらお話しされているのが印象的でした。お客様にはそれぞれの背景があり、私たちはお客様の様々な思いを乗せて飛んでいるということを改めて感じました。コロナ禍で世の中が不安な状況下でしたが、お客様に機内で安心して過ごしていただけたことがとても嬉しかったです。**私はこの仕事への使命感と誇りをもってこれからも乗務していきます。**



R.N

次にお会いする時は

乗り放題の便でのことです。ある若い男性が熱心に窓の外の地点を眺めて写真を撮ったりメモをしたり私たちの業務を真剣に見つめていらっしゃいました。そのお客様に話を伺うと、「パイロットを志望していて、もうすぐ航空大学校に入学します。入学前にこの乗り放題プランを見つけて、これは自分のためのプランじゃないかと、運命だと思いました。今日こうして、空からたくさんの景色を見て、客室乗務員の方のお仕事を見て、やっぱり飛行機が大好きだと思いました。」とおっしゃっていました。私達の仕事も含めて、飛行機が大好きだと感じていただけたことをとても嬉しく思いました。降り際には、「次はFDAのパイロットとしてお会いできるように頑張ります」と言って下さり、「私もそのときには先任客室乗務員になってられるよう頑張ります」とお伝えしました。

毎日のフライトでたまに思い出してまたお会いできる日を楽しみにしつつ、私ももっと頑張ろうと励まされています。



Y.T

32年ぶりのフライト

先日、ご家族（お婆様・お母様・お孫様）の3人がご搭乗されました。優先搭乗の際に、私がお声掛けをすると「32年ぶりの飛行機なんです」と教えて下さり、久しぶりの飛行機で楽しみだと仰っていました。

サービス終了後、キャンディーをお渡しした際に「32年ぶりの飛行機はどうでしたか？」とお尋ねすると「本当に楽しくて、久しぶりに飛行機に乗れて嬉しかった。実は、孫が飛行機のチケットを3人分プレゼントしてくれて乗れたんです」と教えて下さいました。その後、出雲でそのお客様と合流して4人でご旅行なさる予定だと楽しそうにお話して下さいました。

3世代にも渡り空の旅を愛し、そしてFDAの航空券をプレゼントに選んで下さった事に大変胸が熱くなりました。今後もFAとしてお客様の旅の思い出を少しでも良いものにしていきたいと強く思うフライトでした。



M.Y

チーフなのですか？

フライト中、後方担当FAより報告を受けた。「18HKのご夫婦のお客様に『前方の客室乗務員の方はチーフ(客室責任者)なのですか？』と質問されました。…」私は質問の意図がよく分からず、お客様に対してチーフとして相応しくない対応をしてしまったんだろうか？などと考えながら、お客様のもとへ話を伺いにいくことに。少し緊張しながら声をかけると、「〇〇さんですね」と私の名前を仰りニコッと笑顔になって下さいました。その瞬間、はっと気付きました。2年半程前、私がまだ後方を担当していた時にお会いしたお客様だったのです！

その際は景色の案内やお客様の旅の話・お仕事の話等をし、

降機時にはお客様より《FDAと〇〇様のファンになりました》と書かれたメッセージカードを頂いていました。そしてそれは、私の宝物としてフライトバッグに常備していたのです。お客様に「また会えるとは！あれからずっと頑張ってチーフになられたんですね。感動しました。」等と嬉しいお言葉を頂き、私もお客様に頂いたメッセージカードを励みとして頑張ることができましたとお礼を伝えることができました。

2年半前であるのに覚えていて下さったこと、FAとしての成長をお客様に見て頂けたことが嬉しく、改めて1便1便「心のふれあいを大切に」乗務していこうと強く感じた出来事でした。



K.M

デモンストレーション

乗りなれない団体のお客様の利用が多かった満席便でのことです。離陸前に行うデモンストレーションの際に、頷きながら皆さんが真剣に見て下さっていたことが嬉しかったです。私がシートベルトを教示すると、それに合わせて確認する仕草をして下さったり、安全のしおりもシートポケットから取り出して見て下さる方がとても多かったです。離陸前の安全確認中も、上着で隠れていたシートベルトの着用状況を確認させて頂きたく1人の方に声を掛けると、それを見た周りの方も、膝上に掛けている上着をめくってアピールして下さい、とてもスムーズに安全が確認できましたし、心がほっこりしました。



M.T

誕生日の声掛け

パスデー割をご利用のお客様がいらっしゃった。誕生日当日は2週間程前であったがサービス時にお祝いの言葉を添えた所、今年は誰からも祝われず気付けば過ぎていた為、とても嬉しいと喜ばれた。その様子を同乗FAと共有し、同乗FAからもお祝いの言葉を伝えてもらった。またキャンディーと機内搭載のシールを分担しそれぞれからのメッセージを添えてお渡しした。

すると、その様子を見ていた隣の席のお連れ様ではないお客様が、「誕生日ですか？おめでとうございます」と一言お声かけして下さった。お客様は嬉しくて涙が出ちゃう、今までで1番思い出になる飛行機になったと降りていかれた。コロナ禍で人との接触が少なくなった中で、心の触れ合いを生み、人との繋がりを感じられる便になった。



Y.K

ギャレーツアー

乗り放題プランでお父様とご搭乗の小学生の男の子がいらっしゃいました。飛行機が大好きで、将来はパイロットになりたいと沢山お話しして下さいました。既にその日は朝から何便もフライトしているのに、あいにくの雨で外も見えません。上空での余剰時間、何かできることがないか私なりに考え、ギャレー（機内で飲み物を準備する場所）ツアーをすることに。普段あまりじっくり見ることは少ないだろうギャレーを紹介しクイズを出したりしたところ、とっても目を輝かせて下さいました！降機時には飛行機の絵とお手紙をいただき、また特別なフライトになったと言っていただけで、私も胸が熱くなりました。



H.K

イレギュラーな思い出

家族旅行で初めて静岡を訪れ、富士山を生で見て感動したと話してくれたご家族の中のお父様が数日前イレギュラー便と一緒にの方でした。「一時滑走路が封鎖して静岡に先にいる家族と合流できなくなるかもと思ったけど、無事に飛行機が飛んでくれただけ本当によかった。イレギュラーもいい思い出になりました。」と明るく話してくれました。

予期せぬ運航状況の乱れが起きた際は申し訳ない気持ちでいっぱいになりますが、この方のように一つの思い出と覚えてくださる方の話が聞けてよかったと思いました。



H.K

一目でわかる

地点の案内から会話がはずみ観光業界はコロナ禍で大変な時期などのお話をしたお客様がいらっしゃいました。その方はホテル業界に50年携わり今は講師として全国のホテルを歩き来しているらしく、会話中の話し方や所作がとても丁寧に長年の経験が身に染み付いている姿に学ぶことが多くありました。お話の中で「長年こういった仕事をして多くの人と関わると、一目見てその方の人となりわかる」とおっしゃっていました。この言葉にお客様のプロフェッショナルさを感じ、私もその方のようなプロ意識を見習わなければと思いました。

飛行機を降りる際は丁寧に一礼され、その姿にも私はまだまだ未熟者だと改めて感じました。



R.A

機内コミュニケーション

いつも福岡-名古屋路線に乗って下さっているリピーターの耳のご不自由なお客様とのお話です。

コロナ禍になり全然お会いしていなかったのですが、久しぶりにお会いした便が名古屋-花巻便でした。久しぶりであり、更にはいつもと違う路線に搭乗されていたのでメッセージを書いてお渡し、笑顔を添えたお返事を頂きました。その後もよく機内でお会いするのですが、フライトで一緒した際には必ず筆談で会話をするようになりました。以前までは耳のご不自由な方のためのフライト情報伝達メモや到着時間の案内がほとんどでしたがひとつの事がきっかけとなり、以前よりもさらにコミュニケーションをとれるようになり大変嬉しく思っております。



A.N

成長の糧

客室乗務員発令後初のフライト(HNA→NKM)で、FDAのファンというお客さまがご搭乗されました。少しでも何かできないかと考え、お客様がご覧になっていた機内誌と機内に搭載のシール、キャンディー、そして個人的にメッセージカードで搭乗の感謝をお伝えしました。お客様が降機され座席上を見ると、私への置き手紙が置いてありました。お客様にとって特別なフライトにすることができたのではないかと、思うととても嬉しく、私の成長の糧になっています。



E.F

FDAの頑張り

コロナ禍で予約数がとても少なくガラガラだった客室を見て心配して声をかけてくださった男性のお客様。「航空業界はコロナの影響を直に受けて大変だよね。でも、僕はFDAが頑張ってくれて飛ばしてくれるから、こうして出張も問題なく行けているよ。厳しい中でも頑張ってくれてありがとう。」と温かいお言葉を頂きました。コロナ禍で客足が減る中、利用して下さるお客様に私達が感謝するところ、逆にお客様に感謝頂き勇気付けられました。



A.N

また来てね、また来るよ

離陸の準備を整え、機内を眺めている際にふと窓の外に目を向けると各地の空港で滑走路の端でこちらに大きく手を振っていらっしゃる方々があります。「また来てね」と言ってくれている様な気持ちになりそれだけでも嬉しいのですが、更にそれを見た機内のお客様まで「また来るよ」と言わんばかりに手を振ってくださるんです。地方と地方の結び付きを感じる心が温まる瞬間です。私も心の中でいつも大きく手を振り返しています。フライト前にエネルギーをありがとうございます。



Thank you for boarding!