

『ほっとたいむ通信』 第八十八号

新年 あけまして おめでとうございます

松納も過ぎて、ようやく正月気分がぬける頃ですが、いかがお過ごしでしょうか。



「車掌室へ走る！」

東海道新幹線で名古屋から上京した時のことです。
冬晴れの日のことでした。

車内アナウンスが入りました。

+ + + + +

「お仕事中やおやすみのお客様には、真に恐縮ではございますが、車窓の左側をご覧ください。日本一の山、富士山が今日も美しい姿を見せております。東海道新幹線の見どころの一つでございます。」

次の瞬間、車内がざわつき、ほとんどの人が左の車窓に目を向けました。ほとんどの人が、携帯電話を手にして写真を撮り出しました。一斉に片手に携帯電話を持って顔の前に差し出す様は、まるでダチョウの首が勢ぞろいしているかのようなユニークな光景でした。車内は、アナウンスの一言で、富士山の写真撮影会のようになっていました。

さて、注目したのは、アナウンスの第一声の部分にありました。

「お仕事中やおやすみのお客様には、真に恐縮ではございますが…」

この一言、なかなか言えるようではない台詞です。リクライニングにして、本当にぐっすり眠っている人もいるでしょう。パソコンで仕事をしている人もいます。お客様の邪魔になってはいけません。

でも、富士山のきれいな姿を見て欲しい。どこまでが

サービスなのか。その相反する思いに、ぎりぎりのところまで迷って迷って、迷ったあげくの一言に違いないと思ったのです。

アナウンスの主に会いたくなりました。

コンコンと車掌室のドアを叩きました。突然の訪問者に気軽に対応して下さったのは、声の主の車掌長さんでした。

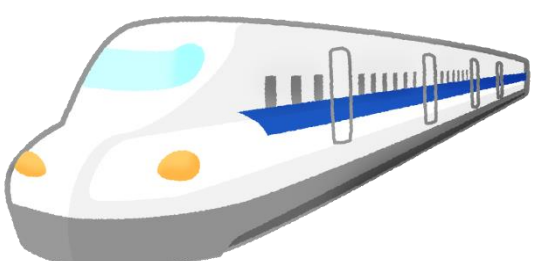
「素晴らしいアナウンスですね、感動しました」と言
うと、「パツ」と笑顔になりました。

常に、新幹線に心地よく乗っていただくために、どうしたら良いサービスができるか考え続けているとおっしゃいました。

ときには、「カメラ付きケータイをお持ちのお客様は、窓ガラスにピツタリと固定させて撮られるとキレイに写ります」とアドバイスされることもあると言います。

一人ひとりがサービスを心掛けることで、皆さんに心地よく利用してもらいたい。1年中、新幹線に乗っていても、息を飲むほどに美しい富士山を見られる機会は少ない。だから、ぜひそのチャンスをお客様に伝えたい、という一心があのだというのです。

「最近の若い社員は、なかなかマニュアル通りにしかできません。マニュアル以上のことをするのがサービスなのです」とも。車掌長さんの笑顔を見て思いました。サービスに定型も限界もないのだということ。



「毎日が楽しくなる17の物語」より抜粋

株式会社三悦

代表取締役 樋田浩三

令和八年一月