

『ほつとたいむ通信』 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。



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つて迷つて、迷ったあげくの一言に違いないと思つたのです。

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」と笑顔になられました。

常に、新幹線に心地よく乗つていただきために、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。

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。」

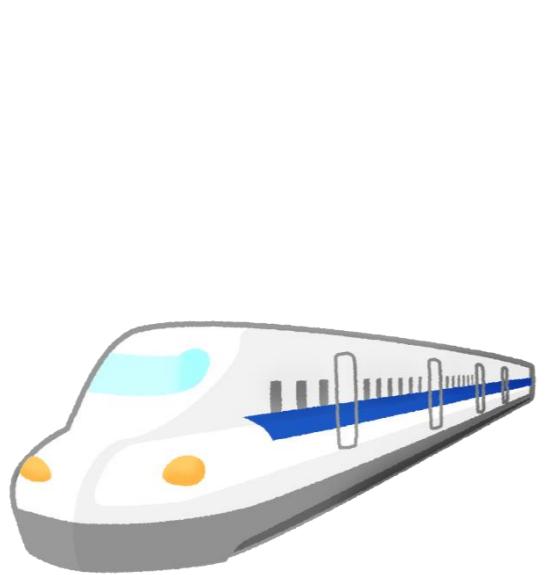
次の瞬間、車内がざわつき、ほとんどの人が左の車窓に目を向けました。ほとんどの人が、携帯電話を手にして写真を撮り出しました。一斉に片手に携帯電話を持つて顔の前に差し出す様は、まるでダチョウの首が勢ぞろいしているかのようなユニークな光景でした。車内は、アナウンスの一言で、富士山の写真撮影会のようになってしまったのでした。

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いて言えない台詞です。リクライニングにして、本当にぐつ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。お客様の邪魔になつてはいけません。

でも、富士山のきれいな姿を見て欲しい。どこまでが



「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 横田浩三
令和八年一月