

相手の「時間」に配慮

元JALチーフCAが語る

おもてなし講座

江上いずみ先生



①

前回はクレーム対応のお話をしました。こちらに非がない理

不尽なクレームを受けた場合でも、その相手の話を聞くときの

「愛の栗よろかん」は大切であることを説明いたしました。

ボランティアをしていると、そういうったクレームだけではな

く、来場したお客さまのさまざま

まなトラブルやアクシデントに

対応しなければならぬことも

多々あります。そういったお客

さまからの相談を受けた場合の

第一声もとても大切です。

例えば「会場に携帯電話を忘

れてきてしまったんです!」。

切羽詰まった表情で遺失物セン

ターの窓口駆け込んで来られ

たお客さまがいらっしゃったと

します。ボランティアとしてそ



◆トラブル対応は第一声が大切◆

「どの会場ですか? 座席は何番でいらっしゃいましたか

?」。すぐに対応するのがベスト。そう考えて、ほとんどの方はこのような第一声をおかけするでしょう。でももし「それは大変でございましたね。さぞ、お困りかと存じます。このあとのお仕事やお約束の時間などは大丈夫ですか?」と相手をいた

どうぞこちらの電話をお使いになつてください」などと続けたら相手は感激してくださるに違いありません。今、携帯電話がなくても「連絡する手段がある」ことを認識していただき、焦っている気持ちを少しでも落ち着けていただく。これは、相手の時間を大切に思う心づかいの第1歩です。

携帯電話が見つかったとしても見つからなくても、予定が崩れてしまふのは確実なものですから、遅れるということを連絡したいはずだと想像できるかどうかポイントです。会場や座席番号をお聞きするのは、その次の段階です。

○分ほどお待ちいただくので、その間にできることをやっていただこうと、相手の時間を大切にする心づかいができるボランティアになつていただきた

「すぐにお探しいたします」が、よろしければその間に、待ち合わせのお相手など連絡が必要なところがありましたら、

「それは助かります。〇時に約束していたので少し遅れることを連絡できます」と多くのお客さまは、ホッとされた表情でそうおっしゃるでしょう。

大切にする心づかいができてきたら、ボランティアになつていただきた

江上いずみ 慶大法学部卒。JALの客室乗務員として30年間で約1万9000時間乗務。13年にグローバルマナーズプリングス設立。15年から筑波大客員教授。大学や官公庁、企業など「グローバルマナー」の講