What is the superiority of work?

Hospitality General Election

[客室部] キャビンアテンダント・西山 / 勤続8年目

[北九州空港支店] グランドスタッフ・吉塚 / 勤続5年目

[羽田空港支店] グランドスタッフ・藤井 / 勤続5年目

プロ中のプロが語る、仕事の極意

2017年1月に社内で行われた「ホスピタリティ総選挙」。
全社員の投票により「客室部」「北九州空港支店」「羽田空港支店」の3部門から
それぞれ1位に輝いた3人。彼らが考える「仕事」とは。

—同じ会社の仲間から選ばれた皆さんは、いわば「プロ中のプロ」。仕事をする上で心がけていることやポリシーがあれば教えてください。

藤井「お客様に対して『NO』と言わないようにしています。混んでいる時は、真ん中の席だけが空きがちですが、もっといい席ないの?と言われた時に、真ん中の席でも早く出られる前方をお勧めするなど、出来る限りの提案をするようにしています」。

吉塚「私は、お客様の瞳を見るように心がけています。普段、端末を見ながら行う業務が多いので、一生懸命になると、8割方端末しか見ていない、という状況になりがちで(笑)」。

藤井「そういえば羽田空港には手荷物のお預けを機械が行う会社があって、サービスは機械化が進んでいます。人対人の接客ができているって、特別な感じがしますね」。

吉塚「だからこそ、せっかくお越し頂いて接客させてもらうお客様には、機械作業に集中しないで、ちゃんと目を見てお話したいです」。

西山「私は〝行動することにこだわりを持つ〟ことが仕事のポリシーです。CAをしていないプライベートな時間でも、話術や所作、立ち振る舞いなど、仕事につながるような引き出しを常に探しています」。

—仕事が好きという気持ちが、ビシビシ伝わりますね。

西山「そうですね(笑)。自分が選んだ道なので、納得するまでやりたいし、途中で弱音を吐きたくないですから」。

—地上と機内、業務内容は異なりますが、3人にとって「この仕事をしていて良かった」と思う瞬間は?

藤井「飛行機が出発する瞬間が一番、達成感や誇りを感じるし、この仕事をしていて良かったと思います」。

吉塚「私は、個人戦よりも団体戦が好きなんです。飛行機を安全に飛ばすために関わっている全スタッフと一緒に仕事をできる点が、この仕事の醍醐味。カウンター業務で完結できなかったサービスを、CAに引き継いで行ってもらうときなどは、チームプレーを実感できて嬉しい瞬間です」。

西山「実は私も、小学校3年生の時に、空港で働いている人たちのチームプレーに感動して、この仕事に就きたいと思ったんですよ!正直、男性が国内で客室乗務員になるのは険しい道のりだったので、自分の場合は一旦海外に出て、武者修行をして戻ってきました。だからこそ、好きな仕事に携われているという感謝の気持ちと、飛行機を飛ばすために協力し合っている仲間の存在に感謝することが、仕事をする上での原動力になると思っています」。