



お客様が望む以上のこと = サービス



地域の企業等の皆様のご厚意で、毎年3学期に実施させてもらっている2年生の職場体験学習は今年度も中止になりました。自分の希望する職場で実際に働くという貴重な機会が無くなってしまったことは、本当に残念です。

その代わりとして、2年生は働くことの意義について考えたり、社会人として自立していくために必要な知識を身に付けたりするなどのキャリア（職業）学習を実施しています。12月2日（木）には、穴吹学園から9名の講師を招いて、建築、公務員、自動車、介護、コンピュータ、外語ビジネス、動物、リ

ハビリの各分野から2つを選んで体験授業を行いました。

さて、今号は、みなさんに職業に対する心構えを考えるきっかけになるかもしれない話を紹介します。みなさんはまだ働いたことがないので、答えにくいかもしれませんが、将来、社会人になって、次のようなケースに出会ったら、どのように対応するか想像してみてください。

あなたの職業： 客室乗務員（CA：キャビン・アテンダント）

※ 飛行機内で、乗客に対するサービスや緊急時の誘導などを行う人

乗客： 「雑誌を見たいんだけど、なんでもいいので1冊持ってきてくれる？」

もし、私なら、「かしこまりました。少々お待ちください」と言って、いくつかの雑誌の中から1冊を選んで持って行くと思います。でも、この対応では、プロのCAとしては合格点をもらえないのだそうです。合格点となる対応は、「かしこまりました。少々お待ちください」と言って、いくつかの雑誌の中から、その乗客の年齢や服装などから判断して興味・関心がありそうな雑誌を3冊くらい選び持って行くことだそうです。私のように、乗客が「1冊」と言ったのだから、その言葉をそのまま受け取って1冊しか持って行かないのではダメなのです。お客様が望むこと以上のことをするのがサービスなのだそうです。

みなさんの中には、あらかじめ「お好みの雑誌はありますか」と尋ねてみるという対応が頭に浮かんだ人もいかもしれませんが。これは悪くはないのですが、もしその雑誌がなかった時に、乗客をがっかりさせてしまうので、あまりお薦（すす）めではないそうです。

また、優しい乗客から「急がないので、次にこちらに来るときに、毛布を持ってきてください」と頼まれたら、飲み物や食事のサービスなどを行っている移動しにくい状況を除いて、すぐに持って行くそうです。「急がない」という言葉を、そのまま額面（がくめん）通り受け取ってはいけません。ほんの小さなことですが、CAさんたちは、このレベルのことにも気を配って仕事をしているのです。何気なく見過ごしてしまいがちですが、仕事の厳しさと奥深さを感じます。

スーパー、電器製品販売店などに行ったとき、商品の置き場所や並べ方を意識して見たことはありますか。たとえば、多くの食料品スーパーで、入り口の近くに置いている商品の種類は同じではありませんか。なぜ、その種類の商品を置いているのでしょうか。飲食店なら、同じ種類の料理を出す店では、メニュー、その置き方（掲示方法）、テーブルに置いている調味料など、かなり共通している部分があります。これらの共通していることには、何か目的や意味があるはずですが。そんな視点をもって外出してみるのも、おもしろいのではないのでしょうか。

