

④笑顔への道

お客様を笑顔にするために、スーパーマンである必要はありません。スーパーマンや正義の味方は、必ず苦しく、命からがらの場面に登場します。私たちはそんな存在になる事を求めるのではなく、そんな場面を作らないようにするのが仕事です。もちろん目立ちません。時には「あたりまえ」ともいわれます。でもそれでいいのです。

「何事も無く無事に帰ってこられました」この一言の上に全てが成り立っているのです。この一言を、「絶対安全運転プログラム」に表記できるのは“ひばりの一つの財産”です。他社でこの表現をすると、必ずと言っていいほど「じゃあサービスはしなくていい」と取る乗務員がおります。わが社はそんな低レベルな乗務員がいないから、あえてこの言葉で伝える事が出来るのです。その財産を大事に、大きく育てていきたいと思えます。

私の趣味にスキーがあります。自分で言うのも何ですが、それなりに上手です。しかし、それよりさらに上手になろうとスクールへ入った時、先生は言いました「もう一度ボーゲンから始めましょう」と・・私は辛かったです。みんな一列に並んで滑るのです。初心者の行列です。ゼッケン付けてボーゲン・・小学生のスキースクールです。メンバーもみんな恥ずかしそうにしております。ゲレンデではそこそこ目線を集める事が出来るレベルのスキーヤーなのに・・・

この恥ずかしい練習を一日繰り返した翌日、私たち全員はガラッと変わりました。私はまず、半日滑ったら痛かった左足が全く痛くありません。同じスクールの入っていた方は、止まる時に体重が後ろへ行ってしまふ癖が完全に治っていました。

先生は言うのです。初心者に教えるボーゲンと皆さんに教えたボーゲンは全く一緒です。しかし、伝える意味はまるで違う・・・と。そしてその日のナイターで劇的な変化を目にするのです。それは、私と同じぐらいのレベルのスキーヤーとそのもう一つ上のスキーヤーの違いがわかるのです。それは、具体的に言葉にすると難しいのですが・・一言で言うと「綺麗」なのです。一つ一つの動作に無駄が無く、力みや無理が無いのです。

ボーゲンで恥ずかしいと思っていたのは、自分と同等クラスまたは下のスキーヤーに「あの人は下手だ」と思われるのが嫌だったのです。あのまま滑り続けていたら上手な人からは「もう一度恥を耐えて、レベルアップを求めないスキーヤー」と思われていたかも知れません。

基本は最初に学び、レベルアップの壁にぶつかった時にもう一度学ぶものだと思っております。そして、二度目の基本は自分から求めないと学べないものだと感じました。レベルアップの壁とは「俺そこそこできるな～」と思った時のようです。

安全運転の原点を再度学び、会社全体としてレベルアップしたいと思えます。今まで笑顔創造をテーマにサービス面を強調してきましたが、もう一度原点である絶対安全を身につけ、完璧なるサービスを提供して行きたいと思えます