

# スターフライヤー 星の飛行機の物語

no.1

お客様さま  
こちらへ……



私は、スターフライヤー客室乗務員の森口と申します。おかげさまで弊社は昨年十周年を迎え、今、新たな節目へと歩み出しています。その時間の中、育まれているお客様との物語を新聞紙上にてお伝えしたく、今回は私の体験をお届けします。自慢話のようでお恥ずかしいのですが……ご紹介させていただきます。

ある日、機内で出発準備をしていると、膝にお荷物を載せている女性がいらっしゃいました。大切に抱きしめている様子を見て、私は咄嗟に空席確認をし、あるお声がけをしました。お客様はそのあとしばらく、涙ぐまれているように見えました。

そして後日、思いがけず、このような心のもったお礼状をいただいたのです。とてもびっくりし、そして、「この仕事をしてよかった……」と嬉しくなりました。このお手紙は一生大切にしたい、私の宝ものです。

先日、母の七回忌で北九州へ帰省する際、遠影と位牌を大きな袋に入れ、抱えて搭乗しました。母と膝に抱いて離陸を待っていたら、CAさんから「こちらのお荷物をお納め欄にお入れしてよろしいですか？」と声をかけられました。「いえ、上に入れたくないので……」と答えると、更に「では恐れ入りますが離陸の時だけ足元に収納して頂けますでしょうか？」と聞かれました。「遠影なので足元にも置きたくなくて……」と言っていると、CAさんの表情がパッと変わって「大変失礼な事をお願いしてしまい、申し訳ございませんでした」と頭を下げて行っていました。

ワカママと言っているのはこちらなのは申し訳なかったな、と思っていたら別のCAさんがまた席に来て「お客様、この度はお悔やみ申しあげます、先程は大変失礼なお願いをしまして申し訳ありませんでした。もし宜しければ隣のお席が空いておりますので、お客様にも座席に座って頂いてはいかがでしょうか？」と、遠影を「お客様」と呼んで、隣の席に座らせてくれました。

遠影にも位牌にもカフエを巻いていたので気付くはず無かったのに「最初に気付かず、申し訳ありません」と謝って下さったCAさんの対応にジンとして涙があふきました。お悔やみの言葉だけなく、母の遠影とお客様と呼んで対応してくださった事が本当に嬉しかったです。途中、飲み物をいただく時も「隣のお客様にも何かお飲み物をいかがですか？」と声をかけて下さり、何だか本当に母と二人旅をしているような気持ちで、幸せなフライトになりました。CAさんの素敵な対応に心から感動しました。本当にありがとうございました。七回忌を迎えられました。

二〇二〇年四月四日 北九州市門司区出身 櫻



黒い機体の小さな航空会社 スターフライヤー