

スター
フライヤー
星の飛行機物語

no.2



先日、東京から大阪行き27便に搭乗しました。
この日は、気流が悪く、機内は「安全のため、冷たい飲み物のみのサービスとなります」との案内がありました。
これまでいろいろなアナウンスを聞いてきたことが、この日のように最初のコメントでアナウンスは初めて聞いたので、思わずお便りさせて頂いたことがあります。
このアナウンスは、ある航空会社の中から選んでいただいた御礼から始まり、「温かい飲み物がサービスできないお詫言、サービスできないほどの気流状態であることの説明が続き、その中でも最も気流の状態が良い高度を選ばず、フライトしてまいります」との具体的な説明までありました。そして最後は、「本日は、名のおちやんと4名のお客席にご搭乗いただきました。誠にありがとうございました。本日は有難うございましたと乗客一人一人にまで思いを馳せさせていただきます。お預けの荷物も締めくくりました。」
いろいろな航空会社を利用しますが、今まで聞いたこともないような丁寧なアナウンスを、やはりサービスは人と人とのつながりだの、一人ひとりの感じに次第です。

2017年2月 大阪府在住 男性のお客様より



黒い機体の小さな航空会社 スターフライヤー



伊三光

嬉しいお手紙をありがとうございます。私たち機長はコックピットに居るため、お客様に 대응することができません。だから、アナウンスはおお客様と気持ちが繋がる大切な時間だと思っています。お話する内容は各機長により様々ですが、共通してあるのは「お客様のため」という想いです。(文字にするとちょっとカッコ良すぎですが、偽らざる気持ちです)
気流の乱れがある時のアナウンスは、機長の声が聞こえることで安心していただけるようにと、最も心がけています。一方で、平常時にはビデオプログラム等の御視聴を中断しないようタイミングにも心を配ります。機長にとっては当たり前ですが、それだけにこのようなお声をいただくことも嬉しく、大きな励みとなります。これからもスターフライヤーをどうぞ宜しくお願いいたします。