

内外交差点

「出逢いの瞬間」が仕事の価値を高める 乗務員のやりがいの創造

西川 丈次氏 (観光ビジネスコンサルタンツ代表) 第5/12回

強い雨が降りしきる夕刻の銀座界隈での出来事です。私はホテルへ戻るために、タクシーの利用を考えていました。ところが、目の前を走る多くのタクシーはすでに乗車中。空車の表示が出ている車は一向に見つかりません。何両ものタクシーを見送るたびに、濡れたスーツの重みと冷たさが身体にしみこんできて、次第に心も沈んでいくのを感じました。しばらくすると、ようやく信号で止まっていた空車を見つけて、今度こそ手を挙げようとしたその瞬間、別の通行人がさっと現れて、そのタクシーに先に乗り込んでしまいました。そんなことが何度か繰り返されて、気づけばすでに20分以上が経過していました。降りしきる激しい雨に次第にイライラ感も増していきます。もう歩いて行こうかと何度も思いましたが、大きな荷物を抱えてこの天候の中を移動するのはあまりに厳しい。そこで私は「もう少しだけ。あと1両だけ」と自分に言い聞かせながら、濡れた歩道に立ち続けていました。

そして、ついに1両の空車が私の目の前に停車してくれたのです。「助かった」と心の中でつぶやきながら後部座席に乗り込んだ瞬間に運転席から思いがけない一言が聞こえてきました。「お待ちせいたしました」。その言葉を聞いたとき、私は驚くと同時に、胸が熱くなったのです。そのタクシーが私を待たせていたわけではありません。偶然、空車で私の目の前を通っただけの車両です。そんな状況にもかかわらず、「お待ちせしました」と声をかけてくれた乗務員の言葉に、深く感動したのです。思わず「今のお言葉はどうしてですか？」と尋ねてみました。すると乗務員はこう答えてくれました。「今日の様な日は、なかなかタクシーを捕まえるのが難しかったのではないかと思います」。その一言で、この乗務員は、単に乗客を運ぶ人ではなく、目の前の利用者を見て、その背景を想像し、心を寄せてくれたのだと感じたのです。この短い一言に、プロとしての誇りと温かさを感じたのです。

今、社会問題にもなっている「カスハラ（カスタマーハラスメント）」は、まさにこうした状況下で生まれることが多いのです。たとえ乗務員に何も落ち度がなくとも、乗車前に溜まっていたイライラ感が、車内でのやり取りをきっかけに爆発することがあるのです。だからこそ、第一印象が極めて重要であると言っています。その場の空気を和らげ、利用者の気持ちをほぐすのです。「お待ちせいたしました」というひと言は、まさ

にそうした力を持っていたのです。

この体験を、私はクライアント企業でのロールプレイ研修(以下、ロープレ研修)の中で紹介しました。簡単そう

に思えるこの言葉も、実際にやってみようと意外と自然に出てこないのです。なぜなら、知らないことは、人は誰しもできません。だから知っていることを多くのサービス業の事例から知ることが大切です。しかし、頭で理解できていても、実際の仕事の現場でできるかは別問題です。分かっている、やったことがなければできないのです。だからこそ、ロープレ研修では実際にやってみることを重要視しています。今回のロープレ研修では、乗務員自身にもタクシーを停めようとする利用者役も体験してもらいました。その中で、「ハザードランプが光っているのは分かるけど、利用者からすると分かりづらい」といった意見が出ました。なるほど、それは現場に立って初めて気づける視点です。ではどうすれば良いのか？これこそがロープレ研修の目的です。現場の問題に気づき、自ら考え、新しい行動を創造すること。「利用者が手を挙げたことに気づいたら、歩道に立つ人にそれを伝えよう」という意見が出ました。では、どうやって伝えるのがよいのか？たとえば、運転席から笑顔で会釈する。軽く手を挙げて合図する。そんな具体的なアイデアが出てきました。重要なのは、やれと言われたからやるのではなく、自分たちで納得した行動を創り出すことです。それが、現場で継続的に実践される行動につながるのです。

タクシー乗務員の皆さんは、誰もが「利用者の役に立ちたい」「喜んでもらいたい」と思っています。ただ、その方法を知らないだけなのです。その理由のひとつが、タクシー業務が基本的にひとりで完結する仕事であり、他の乗務員の接客や工夫を見る機会がほとんどないことにあります。だからこそ、ロープレ研修の場が貴重なのです。ほかの仲間の行動を見て、共有し、気づきを得る。そして、自らの接客に反映させる。学び合い、磨き合うことで、現場は確実に変わっていくのです。あの雨の銀座でかけられた「お待ちせいたしました」のひと言は、私にとってただのサービスではなく、心を動かす接客の原点となりました。その言葉が、今もなお、私の心に残り続けているのです。



良い接客は「知っていること」を増やすことから始まる！タクシー乗務員の『接客マニュアル＆解説動画』。是非、詳細をご確認いただき、乗務員研修にご活用ください。

