

内外交差点

雨の日に学んだ「心に傘を差すサービス」 想像力と行動力が生む本当のおもてなし

西川 丈次氏（観光ビジネスコンサルティング代表） 第8／12回

雨の日は、いつも以上にタクシーが忙しくなる日です。街を急ぐ人、濡れたくない人、重い荷物を抱えた人。ひとりでも多くの方のお役に立てることが売上アップにもつながりますが、それ以上に「ありがとう」と言われた瞬間に感じる喜びこそ、私たちがこの仕事に誇りを持てる理由ではないでしょうか。そんな中で雨の日に出逢った三人の乗務員の姿から、「サービスとは何か」を改めて教えられました。どれも決して特別なことではありません。しかし、その一つひとつが心を打つものでした。

最初の出来事は、冷たい雨が降りしきる晩夏の出張の日でした。まだ夏のスーツを着ていた私は、肌寒さに思わず身を縮めながらタクシーに乗り込みました。車内の心地よい温かさにはほっと息をついたことを覚えています。しかし、目的地に近づいた時、乗務員のさりげない動きが目にとまりました。彼は暖房の温度を少し下げているのです。理由を尋ねると「外に出られた時に寒く感じないようにできる限りですが」と微笑んで答えてくれました。乗車前には車内温度を上げて寒い外から乗車される利用者を迎えて、目的地到着前には外の気温に近づけるために少し温度を下げる行動です。さらに驚いたのは、その先でした。支払いを済ませ、財布をカバンに戻している時もドアは閉じたままでした。いつもなら自動で開くドアが開かない。ふと顔を上げると、乗務員が静かにこちらの様子を見守っていました。「皆さんがこうされているのですか？」と尋ねると「いえ、自分が乗る側だった時に気づいたので、そうしているだけです」と。彼は、外の冷気が一気に車内に流れ込むことでお客様が寒い思いをすること、急いで降りようとして荷物を落とすこと、そんな小さな不快や危険を未然に防いでいたのです。彼が行った事には忘れ物や落とし物への対策としても非常に有効的なのです。ドアが開かれると急いで降りなければならないというプレッシャーを利用者に与えてしまいます。その時に荷物をひっくり返したりして落とし物をしたりするので、利用者の準備ができるまでお待ちするのです。自分の体験から学び、想像力を働かせて行動する。それこそが本当の「おもてなし」なのです。

二つ目の出来事も、同じように雨の日でした。ホテルからクライアント企業との打合せに向かう途中、軒先から傘を差さずに乗車しました。到着間際、乗務員がバックミラー越しに声

をかけてくれました。

「傘をお持ちでないようですので、少し回り込んで濡れない場所まで行かせてもらってもよろしいですか？」。ほんの一言でしたが、

その気遣いに心が温まりました。さらに感動したのはその日の帰り道。雨は止んでいましたが、タクシーに乗り込むと乗務員がこう尋ねたのです。「傘のお忘れ物はありませんか？」一瞬、意味がわかりませんでしたが、すぐにハッとしました。少し前まで雨が降っていたのに、傘を持っていない私を見て、もしかしたら百貨店に忘れてきたのではと想像しての言葉だったのです。忘れ物はタクシーの中だけで起こるわけではありません。利用者の一日を想像しての配慮ある声かけ。これほど利用者の立場に寄り添った言葉を聞いたのは、後にも先にもこの時だけです。

三つ目の体験は、傘を持たずに出張に出た日のことです。到着地はあいにくの雨。飛行機の遅延で予定も詰まっており、傘を買う時間すらありませんでした。目的地に着くと、乗務員が静かに差し出したのは一本の傘でした。「傘をお持ちでないようですが、よろしければこちらをお使いください」お返しすることも出来ないので断ろうとすると、「大丈夫です。不要になったら駅で寄付していただければ。雨の日には何本か用意していますので遠慮なく」傘を貸してくれるタクシー。そんな経験は初めてでした。その傘は単なる道具ではなく、心に差してくれた温かい傘のように感じたのです。

雨の日の三つの体験に共通していたのは、「想像力」と「行動力」でした。マニュアルには書かれていない、けれども人の心に深く残る行為。その根底にあるのは、利用者を想う心、そして「自分がされたらうれしいことをする」という当たり前の姿勢でした。私たちタクシー会社は、日々多くの「ありがとう」をもらっています。しかし、実際にその声を直接聞ける乗務員はまだ多くありません。だからこそ、こうした乗務員の姿を共有し、感謝の言葉が自然に飛び交うタクシー業界を創り上げていくことが、これからの大きな使命なのだと思います。雨の日のタクシーは、ただ人を運ぶためのものではありません。濡れた心をそっと包み込む、小さなぬくもりを届ける空間なのです。そして、そんな「心に傘を差す」乗務員が一人でも増えることを、私は心から願っています。



「人さえいれば」を進化させて選ばれる会社を目指そう！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。

