

ホスピタリティを感じた日

先日、高速バスに乗った時のお話です。バスの運転手さんの対応や会話にとっても心地よさを感じました。3時間半のバス移動で、途中バス停に7~8回止まるのですが、そのたびに乗降客がいます。その乗降客への声のかけ方がたまたら心地よいのです。

降りるお客には毎回「トランクに荷物は入っていませんか?」、高齢の方や小さなお子様を抱いたお母さんには、「ゆっくりでいいですよ。気をつけて。」と。言葉そのものも優しいのですが、その声からにじみ出てくる優しさに、乗車している私までも心地よさを感じました。



3時間半の運転を1人でして、乗降客の予約状況や切符の確認、現金支払いの対応など、大変そうですが、その対応の一つ一つがとても優しくて心地よいのです。

更に帰りのバスの気遣いまでされます。週末金曜日昼間のバスに乗車したのですが、乗車したお客の中に、今日の夜にバスで帰るとい人がいました。運転手さんはその方に、「今日は週末だから混んでると思うので、念のため予約しておいた方がいいですよ。電話でもできますから。」と声をかけられたのです。なんという心遣いでしょう。

帰りも同じ会社のバスに乗車したのですが、帰りの運転手さんも、行きの運転手さんと同じように、言葉からも声からも心地よさを感じました。

日頃、接遇マナー研修で、「声には心が宿り、相手の心に伝わります」とお伝えしていますが、このバスの運転手さんたちから、そのことを、実感として体験させて頂きました。

「これが、ホスピタリティだ。バスの中が、ホスピタリティに満ち溢れている。」と感じた、素敵な時間でした。

皆さんの職場では、様々なお客様への対応場面でこのようなホスピタリティにあふれる対応ができていますでしょうか?

