

こんなところに！

接客

のプロフェッショナル

今月は
新幹線
清掃員編



さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、業界でも役立つヒントを紹介。今回は「新幹線清掃員」によるテクニックについて解説します。

新幹線清掃員とは・・・

「作業をエンターテインメントに変えてしまう」プロフェッショナル

東京駅をはじめ巨大ターミナル駅では、数分に1本の新幹線が日々発着しています。それだけ多くの新幹線が頻繁に折り返し運転をしているにもかかわらず、車内が汚れていないのはプロの清掃員がいるからです。迅速かつ高い清掃技術だけでなく、礼に始まり礼に終わるその仕事ぶりは、「7分間劇場」と呼ばれているほど国内外から高い評価を得ています。ホームにたくさんのお客さまが待っている中で、いかに見られながら美しく仕上げるかを追求している新幹線清掃員は、「作業をエンターテインメントに変えてしまう」プロフェッショナルです。

見られている意識を強く持つ

新幹線清掃員は、自分たちの仕事を「お掃除屋さん」ではなく、「新幹線劇場のショータイム」を作っていると考えています。新幹線が到着すると一列に整列してお辞儀をしてから始まります。終了時もバラバラと終わった人から出てくるのではなく、車内で集まって、皆で速やかに降車し、また整列してお辞儀をするのです。お客さまが乗車待ちの状態でも「早く清掃してくれ」などという気持ちにさせないのは、その清々しい姿から「一生懸命やっている」と感じさせるからではないでしょうか。

また、その制服は季節によって変わります。クリスマスの時期にはサンタ帽、また夏にはアロハシャツを着ていることもあります。ホームには電車が大好きな子供たちもいる中で、新幹線やそのホームをただの「場所」ではなく「劇場」として捉えているからこそ、見ているお客さまが楽しい気持ちになるような衣装を心掛けているのです。

手際の良さは「美しさ」

清掃は1名が1両100席程度を担当し、7分間で清掃を完了しています。その間に、忘れ物チェックからゴミ回収、座席回転、消毒液クロスでの拭き上げ、ブラインド上げ、カバーの位置を直したり交換したり、座席のロック確認までを行っているのです。

これらの作業のために大切なポイントが2つあります。1つ目は、入念な道具の準備。例えば拭き上げクロスが汚れていると、それだけで時間や清掃品質が損なわれてしまいます。清掃道具を何度も社内で見直ししながら研究し、清掃用のバッグにまとめているのです。2つ目は作業の同時実施。忘れ物チェックをしながら座席を回転させたり、クロスで拭きながらブラインドを上げたり、同時に行っています。その無駄のない迅速な動きは、ホームから見ても拍手をしたくなるほど美しいもの。一人一人の意識だけでなく、ストップウォッチを利用した徹底した訓練で無駄のない迅速な同時作業を実現しているのです。

ここが
ポイント

- 最初と最後のお辞儀をていねいに行う
- 制服を衣装として捉え、見ている側をワクワクさせる

ここが
ポイント

- 必要道具の入念な検討と準備をする
- 「1 way 2 job(同時作業)」と時間管理を意識しながら訓練する

皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

準備は入念に、素早くテキパキした動きはお客さまの満足度を高める

徹底して訓練された迅速な動きは、誰が見ても気持ち良く、お褒めの言葉にもつながるもの。入念な準備と素早い動きで作業を行い、お客さまに喜んでいただきますように。

菊地 麻衣子（きくち まいこ）

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティングを行っている。著書に「イヤ!!」と言ってもこじれない、嫌われない「ちょっといい」「言い回し」と「振る舞い」、「絶対に身につけた! 本物の接客」(共に明日香出版社)。

