

こんなところに!

# 接客

のプロフェッショナル

今月は  
客室乗務員  
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「客室乗務員」のテクニックについて解説します。

客室乗務員とは…

## 「一瞬で一流と感じさせる」プロフェッショナル

国内線における主要路線の飛行時間は90分ほどです。この時間の中で、客室乗務員がお客さまに接することができる時間は長くても50分、短いと20分程度のこともあります。この条件下で、多い時には50名ほどのお客さまに飲み物をサービスしなくてはなりません。したがって、お客さま1人あたりに接している時間はほんのわずか。それでも、「さすが」と思っていただけなのは、「一瞬で一流と感じさせる」テクニックがあるからです。

### 常に全方向から見られている意識を持つ

レストランなどと違い、客席が全て同じ方向を向いている飛行機内。客室乗務員はその全ての視線を受けながら仕事をしています。重い荷物を上げている時もそうですが、お客さまと話しているところを、他の多くのお客さまに見られているという意識を強く持っています。

訓練所では、後れ毛1本出ない髪型や暗い機内でも明るい印象を与えるメイクの方法、足先から指先まで神経を配った所作も学びます。また、動画を使った研修や定期的に行われる身だしなみチェックの結果などを用いて、客観的にどう見えているかも確認しています。接する時間が短いからこそ、身だしなみを整えることで、話していないお客さまからも一流と感じていただくことができます。

ここが  
ポイント

- 目の前のお客さまだけでなく、それ以外の多くのお客さまに見られていることを意識
- 身だしなみや所作を磨くことで、話さなくても一流と感じてもらう

### 言葉を交わさない時も、表情や会釈で接客

飲み物をサービスする時、客室乗務員はまずお客さまに気づいていただくことを意識しています。リラックスされているお客さまにいきなり話しかけるのではなく、まずは視線を送り、笑顔で会釈。それに気づいたお客さまはテーブルを出したりイヤホンを外したりします。狭い機内ですので、「失礼します」などと大きな声を出したり、大きなお辞儀をしたりは他のお客さまの迷惑になることもあるので、なるべく表情だけでも伝わるコミュニケーションを心掛けています。また、離着陸時はCAシートと呼ばれる専用座席に着席していますが、その時にも表情に気を付けるよう教育されています。乱気流などで揺れている時こそ、柔和な表情でお客さまの不安をおおらないようにするなど、言葉を交わさなくてもできる接客があります。

ここが  
ポイント

- お客さまに気づいてもらえるように、まずは視界に入り笑顔で会釈する
- 揺れていても表情だけで安心感を与える

## 皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

### 周りから常に見られていることを意識して接客

一瞬で一流と感じてもらえるために、直接対応していないお客さまからも常に見られている意識を持ち、身だしなみや所作、表情を磨こう!

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! ちょうどいい言い回し」と「振る舞い」【絶対に身につけたい 本物の接客】(共に明日香出版社)。

