

### サロンでの気づき

サロンを訪問させて頂き、気づいたこと、聞いたことなど、お伝えしたいと思います。何かお役に立てれば嬉しいです。

暖かくなったり、寒くなったり、今年は少し変な気まぐれな春がやってきました。

春になるとサロン様の店先や駐車場には色鮮やかな花が咲き乱れ、気持ちが温かくなります。特に赤白黄色のチューリップはとってもかわいいですね。



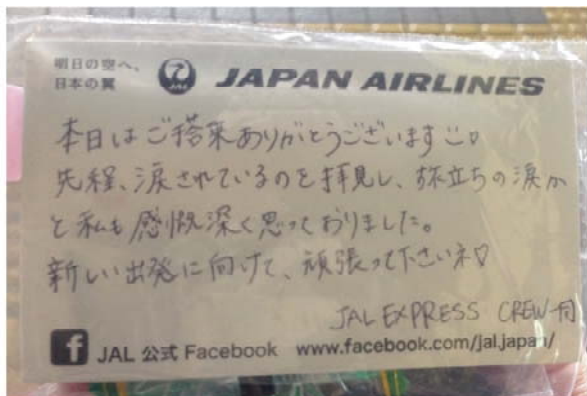
今年は早々にマツダスタジアムにカープの応援に行ってきました。毎年2〜3回しか観に行きませんが、今年はなんとしてもクライマックスシリーズに残って欲しいので、もっと球場に足を運んで応援したいと思っています。

それと今年はリズム感の悪い私にとって大変なことですが、応援歌と振り付けを覚えて行きたいと思っています。



試合は阪神に6-1で快勝！  
投げてはマエケン  
打つ方は丸が大活躍でお立ち台に上がりました。

さて、私ごとで恐縮ですが、JALの心温まるサービスを体験しましたのでご紹介させて頂きたいと思っています。何か仕事のお役に立てればと思います。



これは娘が客室乗務員からいただいたというメッセージカードです。

娘から送られてきたメールの写真の中に、このメッセージカードの写真がありました。本当に心に沁みました。お礼の気持ちを伝えたくて、はじめてお礼メールをJALに送りました。

■JALに送らせて頂いたお礼のメールを紹介させていただきます。

Yasumichi Taniguchi <taniguchib@gmail.com>

3月27日

To 谷口美容

私は3人の女の子を持つ父親です。このたび次女が就職で北海道の釧路よりまだ東の厚岸町に酪農の仕事で就職することになりました。今年地元の四年生大学を卒業して、広島からはじめて外へ出ていきます。

当日は妻と二人で広島空港のデッキに立ち、JALの飛行機にむかって大きく手を振って見送りました。主翼の上の確か30Aの座席だったと思います。こちらからは娘の顔は見えませんが、飛行機からは私たちのことわかっていていると思いながら手を振りました。妻と一緒に涙がこぼれてきます。

今日、娘からJALの方からいただいたカードを写メで送ってきました。涙がでてきました。

「本日はご搭乗ありがとうございます。  
先程、涙されているのを拝見し、旅立ちの涙かと私も感慨深く思っておりました。  
新しい出発に向けて、頑張ってくださいネ。」

JAL EXPRESS CREW一同

飛行中に飴玉と一緒にいただいたそうです。CAの方も仕事をはじめて1年目らしい。キラキラとった。とメールにありました。

※裏面に続く

新社会人になる娘に元気、希望、優しさ、温かさを伝えていただきありがとうございました。  
娘も仕事は違いますが、頑張ろうと思ったことでしょう。文章がへたなので、あまりうまく伝えることができませんが、娘の旅立ちの日に素晴らしい心の翼をプレゼントしていただきありがとうございました。  
大きく羽ばたいてくれるとうれしいです。

JALの皆様本当にありがとうございました。

## ■その日の夕方にJALから届いた返信メールです。

谷口 泰通様 JALグループからの返信 受付番号347174

jal.cs.center@jal.com jal.cs.center@jal.com taniguchi-b.com 経由3月27日

To info

谷口 泰通 様

平素は格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。先般は、お嬢様にJL3403便をご利用いただきましてありがとうございました。

また、機内での客室乗務員の対応へ丁寧なお礼の言葉を賜り、重ねて御礼申し上げます。当社グループのサービス全般を所管いたしますお客さまサポートセンターより返信申し上げます。

ご搭乗日は、北海道での就職のため、お嬢様に当社便をご利用いただいたと伺いましたが、機内では、これからはじまる新たな生活へのご希望やご家族の皆さまと離れ、はじめてお一人で生活されることを思い、さぞご不安なお気持ちでいらしたことと拝察いたします。また、広島空港でお嬢様をお見送りされた谷口様と奥様におかれましても、ご心配なお気持ちでいらしたこととお察しいたします。

そのようななか、機内での担当乗務員の対応が僅かながらもお嬢様のお力になれましたなら幸いです。また、お嬢様に乗務員からお渡ししましたメッセージカードをお喜びいただけましたようで、私どもも大変嬉しく存じます。

頂戴しました温かなお言葉は、JALエクスプレス客室担当部を通じて、ご搭乗便の担当乗務員本人に申し伝えます。

お客さまからお寄せいただくお言葉は乗務員にとりまして、日々の業務の活力となり、また接客のプロとしての自信を深めるきっかけとなるものと確信しております。

本人もこのたびの谷口様からのお言葉を胸に留め、笑顔を大切に、今後もJALならではの空の旅をお楽しみいただくことができますよう、ますます業務に邁進することと存じます。

当社はこれからも皆さまに心よりおくるごいただけるサービスのご提供を目指し、社員一同努力してまいりますので、引き続きご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

谷口様とご家族の皆さまの次回のご搭乗を、心よりお待ちしております。

日本航空株式会社

お客さまサポートセンター  
担当 高松

RKV/K-347174SK215

今回の体験を通じて、仕事とは何かを教えていただいたように思います。

今度飛行機に乗る時はJALを利用したい、そんな気持ちになりました。

カリスマ経営者 稲盛和夫氏率いるJALが、2年8ヶ月という

短期間で再上場することができたのは、最前線で働いている一人一人の社員のこのような行動の積み重ねから達成できたのだと思います。

最後にJALのホームページに掲載されている企業理念を紹介させていただきます。



### JALグループ企業理念



日本航空 稲盛和夫  
会長 社長

公明正大で、大義名分のある高い目的を掲げ、  
これを全社員で共有することで、目的に向かって全社員が  
一歩進んで力を合わせるということができると考えています。

JALグループは、全社員の物心両面の幸福を追求し、

- 一、お客さまに最高のサービスを提供します。
- 二、企業価値を高め、社会の進歩発展に貢献します。

JALグループに集う、経営陣を含めた社員一人ひとりは、日々、人生や生活をかけて懸命に働いています。その私たち社員が「JALで働いていくよかった」と思えるような企業を目指さなければ、お客さまに最高のサービスを提供することもできませんし、企業価値を高めて社会に貢献することもできません。そのような考えに基づいて、企業理念の冒頭に「全社員の物心両面の幸福を追求する」と掲げています。

従って、私たちは、経済的な安定や豊かさに加えて、仕事に対する誇り、働きがい、生きがいといった人間の心の豊かさを求めていくとともに、心をひとつにして一致団結し、お客さまに最高のサービスを提供できるよう、必死の努力を怠りていかなければなりません。

次に「お客さまに最高のサービスを提供する」とありますが、これは、お客さまに世界一の安全性、定時性、快適性、利便性を提供することという意味しています。

最後に、「企業価値を高め、社会の進歩発展に貢献する」とありますが、これは、私たち全社員が、強い探求意識と不屈不撓の精神をもち、公明正大な方法で努力を重ねて利益を上げ、株主配当、納税、社会貢献等を行うことにより、社会の一員としての責任を果たすということの意味しています。

JALグループは、この企業理念を普遍的な経営の目的、経営の基本とし、「JALフィロソフィ」の実践を通じてその実現を目指してまいります。

JALのHPより