

NANIWA 136号

ローカル線の旅

「あと一人乗りますから、待ってください」。若い女性の駅員さんが、電車の運転手さんに掛けた声が響き渡りました。見ると、この電車に乗るため、おばあさんが付き添われている姿がありました。電車は、このおばあさんが乗車するのを待っていたため、若干、遅れて発車しましたが、駅員さんや運転手さんがとった「優しい対応」に、不満そうな表情を浮かべる乗客はだれ一人いませんでした。

ベッドタウンとしての役割や機能をより果たすため、醤油で有名なこの街を走る電車は、3月14日のダイヤ改正で、新型の気道車が導入されることになりました。駅舎も、突貫作業で、ホームの嵩あげや改築がすすめられていました。それでも、元々が「ローカル線」なので、構内踏み切りを渡って対面ホームに行くという構造になっており、上記のような光景に出くわしました。

駅員さんにしても、運転手さんにしても、定刻通りの運行は「至上命題」になっているはずですが、しかし、「弱いものの立場」を大切にしていこうと、若い女性の駅員さんが咄嗟にとった姿勢に、「安心感」、「安堵感」を覚えました。「自ら考え、発信し、行動する」。若い女性の駅員さんのとった行動はまさにこういったことだったと思います。

あと数日しか使われない電車は、汽笛を一層高らかに鳴らし、そして自信満々にエンジンをふかし、力強く走りました。おばあさんの気持ち、駅員さんの気持ち、運転手さんの気持ち、乗客の気持ち、すべての人の気持ちを乗せて、心地よく走っているように感じました。黄色い車体に書いてあるマスコットの顔は、すべてが笑っていました。) ^o^(

お客様に対して「安心品質」をかける私たちも、「攻め・スピード・実行」の実践に向け、ケースバイケースの顧客対応を求められることがあります。そこにはマニュアルや机上論、結果論、逃げ、言い逃れは通用しないことがあります。顧客満足度をあげていくということは、**まずお客さまの声、要望を聞くことです。声を上げ、そうしたお客さまの本音を経営施策に反映させていける立場が、**

私たち契約係社員だと思えます。「お客さまの声」を大切にしていける時代だからこそ、お客様の本音を知り、労働組合を通して経営施策にもものが言える、私たちがが必要です。

けんかはしない いじめない みんな(^ ^)なかよくしよう
ひとはみんなのために みんなはひとりのために
全損保日勤外勤支部大阪分会