

感動新聞

平成22年10月号 発行者 細川栄一

皆様、お元気ですか？ 笑顔、元気、素直、そして明るい挨拶が一番です。これからもよろしく願い申し上げます。ビジネス経営の最前線で頑張っておられる方の役に立つ情報となればと思います。喜んで頂ければ幸いです。

ガイドは初日に3度泣く

「はとバスをV字回復させた社長の習慣」宮端清次 祥伝社1400円
という本の中にいい話がありましたから、ご紹介いたします。
お勧めの経営書です。経営の本質が実例とともに書いております。

ちなみに、バスガイドは発乗務の日に3度、涙を流すと言われていました。
はとバスでは、新しく入社してきたバスガイドに、3月中旬から2カ月研修を行います。
そして、4月下旬から始まるゴールデンウィークで仕事をはじめてもらうのです。
しかし、2カ月間一生懸命勉強してきたとはいえ、最初の乗務はドキドキもの。
前の晩に、徹夜で担当するコースの復習をしてきても、いざバスに乗り込み、大勢のお客様の顔を目の前にしたら、頭が真っ白になり挨拶の言葉さえ出てこなくなるとか。

そして、車窓の風景に合わせて案内をしていくわけですが、説明が会わず、風景のほうが先にっ飛んで行ってしまふのです。
最初は「しっかり頑張れよ！」と励ましていたお客様も、そのうちに「なんだ、今日のガイドは、ろくに説明もできないじゃないか」と次第に不満の声を漏らし始めます。
そんな声を耳にし、ガイドは休憩中にトイレで1回目の涙を流すのです。

そして、涙を拭き、汗をかきながらなんとか初仕事を終えたバスガイドは、東京駅のバスターミナルでお客さまをお見送りします。
その時にお客さまから「ご苦労さん。よく頑張ったね」と温かい声をいただく。
中には、ガイドの訛りを聞いて「あんた、九州から来たんでしょ。これからも頑張りなさいよ」と、お土産に買っていた人形焼きなどを持たせてくださるお客さまもおられます。
ここで2回目の涙を流すのです。
これは感動して、うれしくて流す涙です。

3回目の涙は、寮に戻り、自分の布団の中で流すのです。
この涙は、うまく仕事が出来なかった悔しさと、お客さまに励まされたうれしさとが混ざり合った涙なのです。

バスガイドののにこやかな笑顔からは想像できませんが、肉体的にも精神的にもきつい仕事です。
夏が過ぎ、秋の風が吹き始める頃には、新人バスガイドの数は研修開始時の3分の2に減るほどです。
しかし、厳しいながらも何年もこの仕事を続けていくガイドがいるのは、お客さまの言葉や表情によってお客さまの喜びを感じられるようになり、お客さまの喜びを自分の喜びとして感じるようになるからです。
バスガイドは、はとバス社員の中で、誰よりもお客さまから苦情を言われます。
しかし、お客さまから励ましの声もいただけるのです。
お客さまと真剣勝負をすることによって、ガイドはお客さまに育てられ、成長していくのです。

コメント

お客さまの有難さを感じますね。
仕事はお客さまとの真剣勝負です。
だから、ドラマがあるのですね。
そして、結果として、仕事を通して自己成長につながるんだな。

振り返って自分は常に「**真剣勝負**」しているのか？

「**真剣勝負**」の大切さ、あらためて痛感しました。