

お客様は神様

2011. 8. 11
JR東海労東二運分会

◇ 1

そして私たちは人間

乗務員のみなさん 特に車掌みなさんかな～～

毎日暑い日が続いています。天候が不安定な分、この暑さはこたえますね。運転士さんは運転台は空調のききが悪くて大変、車掌さんは節電で大変だし、列車監視は熱風が吹き付けるしで大変だ。

でも 1、仕事は飯のタネ (この表現 最近使わないか+) だし、我慢と思っても限度があるよね? 皆さんは「もう 限界だ～」って感じたことありませんか?

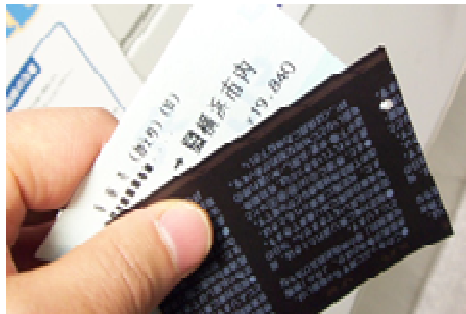
でも 2、これって暑さのせいだけではないと思いませんか? 特に車掌業務でホームへの出場時もとより車内でも、「そこまで言う? もう 限界ダ～」って感じるでしょう。

でも 3、ジッところえてお客様のご要望に応じて、納得いくまで親切丁寧にご案内して納得いただいたら最後に感謝の気持ちを込めて、**「ありがとうございました」** ですか?



でも 4、お客様って絶対出来ないって分かっていて、言ってくることはありませんか?

例えば、「あの駅員の対応が悪くてイライラしていて切符をなくした。お前が何とかしろ」、とか。お客様はいったい何様のつもりでいるんだか?



でも 5、これって何万円もする切符を買ってくださったお客様だから、ごもつともか。

そうだ、お客様は神様 (この表現も 最近使わないか+) だと「思わせて」いるからかもしれないね。

でも 6、でもその前に私たちは感情を持つ人間ですよ。 「そんなこと出来るわけネ～」って言いたいのを、グッと我慢すると神様を更に

その気にさせてしまい「逆効果」ってことあるよね。

でも 7、車掌は「逆効果」を招かないように精一杯誠意をもってご案内しているのに、不幸にしてご意見をいただいてしまった時は管理者に「ご苦労様でした」と言ってほしくありません? そんな気持ちサラサラないか?

でも 8、誰一人として どうでもいいや と思いながらお客様のご案内をしている人はいないよね。この繁忙期の中だってそうだって。

「本当の ^{なかが}神様ニッコリ ヨシやるぞ!」 C D 頑爺

今年度の掲示番号のロゴは「◇」に決定です。心は、東日本大震災と福島第1原発事故の早期の復興と、何よりも自然エネルギーを求めた「反」原発と「反」核の実現です。リニアは原発なしでは実現できません。リニア建設にも「反」対です。昨年の◇でドア扱い誤りは減ったのでしょうか? 是非、検証願います。