

# 羽田旅客サービス株式会社 (東京都大田区)

## CSマインドを高め 世界一の接客を目指す

昭和6年に日本初の民間航空専用空港「東京飛行場」として開港以来92年目を迎えた東京国際空港(羽田空港)。近年では国際的な空港格付け評価で最高位に輝くなど、質の高いサービスでも知られている。旅客ターミナル内全ての接客業務に携わるのが羽田旅客サービス株式会社だ。複雑で多岐にわたる空港での接客を担う人材を育てるため、どのような取り組みを行っているのだろうか。同社の人材育成について伺った。



田口繁敬代表取締役社長

### お客さまと直接関わる 「空港の顔」として

昭和6年開港の東京国際空港(以後、羽田空港)。年間8000万人以上の利用客が訪れる日本屈指の空の玄関だ。コロナ禍で低迷した国際線利用客数も昨年末には約3年ぶりに70万人を超え、以前の活気を取り戻しつつある。

羽田空港はサービスの質の高さでもよく知られている。平成25年には、日本の空港として初めて、イギリスの航空サービス調査会社による格付け評価「Global Airport Rating」で、最高位の「5スターエアポート」を獲得。以後9年連続で選出されている。また同調査会社の本年

度の「空港総合評価」では世界第3位、「アジア空港部門」では第2位に選ばれた。施設の利便性や清潔さに加え、高齢者や障がい者に対する行き届いたサービスが高く評価された。

その羽田空港の「顔」として、旅客ターミナル内の接客業務を担うのが羽田旅客サービス株式会社だ。羽田空港の旅客ターミナルビルは、オーナーであり全体の運営元である日本空港ビルデング株式会社の下、施設管理や警備、清掃、飲食業務等、多くの業務をグループ会社で行っている。羽田旅客サービス株式会社もその一つだ。案内カウンターをはじめとするフロア内での案内業務や電話応対、館内放送、フライト情報発信するラジオ放送、バスチケット・保険・

旅行商品などの販売を行っている。

「空港という非常に公的な施設を、民間の会社で運営する。その責任と意気込みを持って、日々の業務に当たっています」と話すのは、同社の田口繁敬代表取締役社長。航空・空港業界で40年以上にわたり接客業務に携わってきたプロフェッショナルだ。

「当社では、空港の通路にゴミが落ちていたら役員も自ら必ず拾います。羽田空港を自分の家のように大切に取り扱い扱うという精神が脈々と受け継がれているのです」。

同空港が一貫して高い水準のサービスを行うことができるのは、グループ会社全体で一つの経営理念を共有しているからだという。それが

同社のCS理念「訪れる人に安らぎを、去り行く人にしあわせを」だ。空港内のエントランスには、この言葉をラテン語原文で刻んだモニュメントが設置されている。

## プラスワンの

## 心からのサービスで

## お客さまに寄り添う

同社では人材育成についても、CS理念に基づく教育を行っている。同社CS推進事業のリーダーであり、研修などの人材育成関連業務を統括する、業務部インストラクター課の大野宏美課長代理は、具体的な目標について次のように説明する。

「当社ではCSマインドを持った人材育成を目指しています。具体的には、プラスワンの心からのサービスができること。業務をこなすのではなく、目の前のお客さま一人一人の気持ちに寄り添ったお声かけができることが大切だと考えています。例えば、『指輪をなくした』という問い合わせに対しては、なくした時間や場所を確認するだけでなく、『大切なものですよね。すぐにお探しいたします』などとお客さまに共感する一言を添える。このような対応も、おもてなしの一つだと考えているからです」

状況に応じたふさわしい声かけをするためには、羽田空港に関わるさまざまな業務知識に加え、接客接遇についての豊富な知識・経験も欠かせない。同社では、新人研修をはじめとする

社員教育を丁寧に行い業務への理解を深めるとともに、育成指導を担えるリーダーを養成する研修も行い、社員同士で影響し合い学び合える環境づくりにも力を入れている。入社6年目以降のリーダーと若手社員が少人数のグループに分かれて定期的集まるグループミーティングでは、ターミナル内の新規店舗や最新の観光スポットなどの情報交換や、お客さま対応に関する改善点などの共有を行うほか、言葉遣いや語学に関する勉強会や後輩の悩み相談の場としても機能しているという。

「当社はソフト勤務のため、先輩が特定の後輩に付いてマンツーマンでOJT指導をすることが難しく、勤務体制に合わせて交代で後輩の指導を行います。見て学べないですが、職場のさまざまな人と交流し、その仕事ぶりに触れる機会をつくることで、自らを成長させていってほしいと考えています」(大野課長代理)。

社員同士の交流をより深めるため、数年前から「どえらいやつちゃカード」という取り組みを行っている。同僚のよいところに気付いたら、この「どえらいやつちゃカード」に書き込んで渡すのだ。「お客さま対応はもろろん、事務所での働きぶりや体調が悪いときに気遣ってくれたなど、ちよっとしたことでも感謝を伝えられるように推奨しています」と大野課長代理。昨年度は約800枚ものカードが交換された。褒めを通じたコミュニケーションツールとして社内定着しているそうだ。

田口代表取締役社長は「失敗した回数を数えて注意するよりも、成功した回数を認めて褒めた方が、結果として失敗が減る」と言い、こうした「褒める文化」を醸成する取り組みを、就任直後から積極的に行ってきた。褒められることで自信が付き、仕事のパフォーマンスやモチベーションによい影響が出る。同社ではさらに、褒めるツールとして、CS関連の表彰制度を設けるほか、語学を含む資格取得者には手当も支給する。社員のモチベーションの向上に大きな成果があったそうだ。

## お客さまの

## 「ありがとう」を胸に

同社では平成28年からサービス接遇検定への取り組みを始めた。大きく変わったのはスタッフの表情だと大野課長代理は話す。

「受験したスタッフは皆、自分の接客に自信が

(左から) 業務部インストラクター課の杉戸玲奈主任、大野宏美課長代理



社内研修の様子。インストラクター課では年2回ほど新しい研修を企画・実施している。現場での接客経験を持つインストラクターが直接指導する研修を増やしている



持つて対応できるようになりました。特にお客さまの話をしつかり聞けるようになったと感じています(大野課長代理)。

当初は入社6年目以上の社員に勧めていたが、若手からも受験を希望する声が上がりが、今では幅広い年代の社員が検定に挑戦している。

上位級を目指す受験者が多いことも特徴だという。インストラクター課の杉戸玲奈主任は「検定受験は、自分のスキルをさらに高めたいという意欲の表れだと感じています。サービス接遇検定は上位級を取得しても手当の対象になりませんが、それでも多くの社員が1級取得を目指して頑張っています」と話す。検定で学んだ社員が生き生きと仕事をしている姿を見て、新たに挑戦を決める社員も多いそうだ。

セールス事業グループ羽田セールsteam



バス乗車券の購入方法をご案内。「お客さまからの何げない『ありがとう』が一番うれしい」(針谷さん)

表情が分からない分、相手の要望を察知する力が求められる電話業務



(左から)エアポートコンシェルジュグループ国内線チームチーフリーダーの松原由佳里さん、セールス事業グループ羽田セールsteamの針谷慧さん



の針谷慧さんは令和4年にサービス接遇検定2級に合格した。他部署に向向した際、自らの接客に自信が持てなくなったという針谷さん。先輩からサービス接遇検定を勧められた。検定を通して改めて接遇について学んだことで、接客や応対の選択肢が増えたそうだ。

「空港には多種多様なお客さまが来訪します。来訪の目的も人生の背景も一人一人違う。相手は何を望んでいるのかを想像しながら寄り添って、一歩踏み込んだ対応ができるようになりました」。

耳の聞こえないお客さまが慌ててバス乗車券カウンターを訪れた際も「筆談ボードに書き込む様子が焦っているように見えたので、まずは落ち着いていただこうと手話で話しかけ、無事にお客さまを目的のバスまで案内することができました。『あなたに案内してもらえてよかった』と言われたときはうれしかったです」と針谷さん。今後は上位級に挑戦して、さらに視野を広げたいと話す。

エアポートコンシェルジュグループ国内線チームでチーフリーダーを務める松原由佳里さんは、令和3年にサービス接遇検定1級に合格した。合格後は1級取得者としての自覚がよいプレッシャーになり、仕事に

対するモチベーションが変わったそうだ。「お客さまのニーズを察知して、プラスワンのご案内ができるようになりました」と松原さん。以前、子供靴の販売店舗を探して、小学生の孫を連れ、女性が案内カウンターを訪れた。修学旅行に出かける孫が、間違って左右違う靴を履いてきてしまったという。落ち込む二人に松原さんは、取扱店舗の案内と共にファッションとして左右違う靴を履いたコーディネートの写真を見せ、「おしゃれでわざと左右違う靴を履いている人もいますから、落ち込まなくても大丈夫ですよ」と声をかけた。数時間後、孫を見送った女性が訪ねてきて涙ぐみながらお礼を言われたそうだ。「プラスワンのおもてなしができたと感じました。来訪した全てのお客さまに、『羽田空港の接客はすごい』と驚いてもらいたい」と笑顔で抱負を語ってくれた。

最後に同社の人材育成の展望について田口代表取締役社長が次のように話してくれた。「私たちは羽田空港を世界一の空港にするというビジョンを持っています。そのために、接客についても当然世界一を目指して日々の教育を行っています。しかし、当社の人材育成の究極の目的は、社員がこの会社に在籍することによって素晴らしい人間になることだと思っています。その目標を達成するためにさまざまな業務があり、業務を行う中で社員一人一人の人格が磨かれていく。そのような人間形成をしていきたいと考えています」。

「私たちが世界一の空港にするというビジョンを持っています。そのために、接客についても当然世界一を目指して日々の教育を行っています。しかし、当社の人材育成の究極の目的は、社員がこの会社に在籍することによって素晴らしい人間になることだと思っています。その目標を達成するためにさまざまな業務があり、業務を行う中で社員一人一人の人格が磨かれていく。そのような人間形成をしていきたいと考えています」。