

Improving the Quality of Service



「昨日、今日より明日」
JAL 意識受け継ぎ日々成長

JALフィロソフィの中の「昨日よりは今日、今日よりは明日」、「能力は必ず進歩する」という意識で、日本航空は日々、サービス品質の向上に取り組んでいます。その精神を引き継ぎ、接種会場では事業後に班別ミーティングを実施。「問題点と解決策の議論、翌日の実践」の繰り返しで、よりよい接種運営を模索しています。



← JAL社員中心で議論



Interview!

接客の喜びと責任学んだワクチン接種

コロナの影響で接客を学ぶ機会が少なくなりましたが、今回の支援の中で多くのかたと接し「誰一人として同じ接客はない」と感じたことでそれぞれに合った対応を考えるようになりました。また、組織の中心的役割を担うことは初めてで、社会人としての責任感も芽生えました。今後の支援も、接種に携わる全員にとってよりよい場所になるような対応と環境づくりに励みたいですね。

副枝みずほさん



World-class Customer Service



ワールドクラスの接客で
安全安心・快適な接種を実現

世界中で最も優れたサービスを総合的に提供する航空会社に贈られる「ワールド・エアライン・アワード (SKY-TRAX 主催)」で2年連続の受賞を果たした日本航空。空の旅さながらの五つ星サービスが提供される福智町のワクチン接種会場では、安全安心で「快適な空間」が実現しており、多くの接種者から好評を得ています。



← 思いやりある応対絶賛



Interview!

一期一会のおもてなし考える契機に

住民の皆さまと役場の皆さまとの距離感がとても温かいと感じ、私たちはどうすべきかと悩みましたが、JALグループ社員として普段以上に会話を大切にしようと考えました。その結果、接種者の皆さまとの会話が弾み、心の距離も近づいたように感じます。今後も福智町での支援に携わる予定なので、一期一会の出会いを大切に、JALのサービスを皆さまへお伝えできればと思っています。

貞兼華乃子さん



Spirit of Japanese Hospitality



おもてなしの心と対応で
世界一愛される接種会場に

日本航空は、「世界で一番愛される航空会社」という企業目標の実現に向け「日本らしいおもてなしの心」を最重視。その「常にお客さまの視点に立ち、考え、行動するきめ細やかな感性」は、不安を抱えて来場する接種者の心に寄り添い、安心して接種に臨めるような対応として、福智町のワクチン接種事業でも生かされています。



← 親身に臨機応変な対応



Interview!

より安心して接種できる会場を目指して

支援に参加して、想像以上に多くのかたがワクチン接種へ不安を抱えていることを知りました。その不安を解消できるよう、常に笑顔で、ご事情に合わせたおもてなしを心掛けています。皆さまから「ありがとう」と声をかけていただき、本当にうれしく感じました。今後もJALのおもてなしの精神を大切に、福智町の皆さまが安心・快適に接種へ臨めるためのお手伝いができればと考えています。

北條風香さん



マスクとフェースシールドを同時に着用すると声がこもるため「声量や速さに注意し、ジェスチャーも交えて皆さまと会話している」という JALグループ社員・北條風香さん。

JAL SKY KYUSHU

快適で安心できる接種を、今後も——



福智町 黒土孝司町長

福智町の新型コロナワクチン接種に携わる人員不足の解消という点だけでなく、接客のプロフェッショナルである JAL 社員の皆さまの立ち居振る舞い、丁寧な言葉遣い、とりわけマスク越しでもよくわかる笑顔により、これまで住民の皆さまが安心して接種を受ける様子が多々見受けられました。これから接種を控えている多くの住民の皆さまも同様に、安心・快適に接種を受けられるよう、今後も JAL のご協力をいただきながら、誠心誠意、接種を進めて参りたいと思います。

JALとして私にできること
Make a lot of people smile

住民の皆さまより高評を得る福智町の新型コロナワクチン接種。その評価には、JALの精神、対応、意識が深く関係しています。今回は、日本航空の魅力や参加した JAL 社員の胸中をご紹介します。そこから見てきた、福智町の接種事業の成果とこれからの福智町・黒土孝司町長にお伺いしました——

