

現場係員の声を快く受け入れ、実践する場を設けてくれる職場の雰囲気です。
+αのおもてなしを發揮。

小林 真樹さん

旅客部 旅客サービス課

グランドスタッフ

文学部 英語英文学科 卒

*掲載内容は2020年6月時点の情報です。



カウンターでの搭乗手続きや手荷物受託、搭乗口での搭乗案内業務に加え、入社3年目以降から主にカウンター責任者、上級会員専用カウンターでの搭乗手続きやラウンジの受付業務、訓練インストラクターを担当しています。

ANA ASでは規定に基づき、お客様の安全が担保されていれば、+αのおもてなしを現場係員の判断で自由に發揮することが出来ます。

例えば、お客様にプレゼントをお渡しする場合であっても、それがお客様の「また次回もANAを利用したい」という思いに繋がるのであれば実施出来ます。また、その考えに周囲の係員も上司も、他部署の方も賛同し協力してくださる風土があります。

受験生応援イベントやバレンタインデーイベント等の企画も、実は現場係員からの発信で始まっています。

お客様にとって少しでも思い出に残るフライトになるように考えた現場係員の声を快く受け入れ、実践する場を設けてくれる職場の雰囲気が、お客様へのあたたかいおもてなしに繋がっていると感じます。

社交性や傾聴力を身につけた学生時代。

在学中は先輩、後輩、教授、キャリア支援課の職員やOGの方々等、年齢、性別が異なる様々な立場の方々とお話する機会を積極的に設けていました。

空港で出会う多くのお客様は年齢や性別、国籍も様々で、それぞれが抱えるバックグラウンドも異なります。

大学時代の経験が、初対面の方と臆せずに話すことが出来る社交性や傾聴力を育てることに繋がったと感じています。

内側からも組織を支えられる存在になりたい。

私は、英語英文学会の委員長を務めた大学時代から後輩育成に興味があり、現在も訓練インストラクターとして主に新入社員の育成やインターンシップに参加する学生の皆様の育成に携わっています。今後はインストラクターとして指導するだけでなく、訓練体制の革新や構成にも携わり、内側からも組織を支えられる存在になることが目標です。

