



尊敬する上司である立花秀和隊長と(左)

私 たちの安心・安全を守るだけでなく、親切な行為で職場や地域のために活躍する警備員さん。

今回は、宮城県本部(事務局・七十七銀行)の推薦で「小さな親切」実行章を受けた三浦光宏さん(ALSOK宮城株)にお話を伺いました。七十七銀行本店ビルの警備隊に所属する三浦さんは、昨年9月、駐輪場でベビーカーの車輪に紐が絡まり、困っているお客様を発見。すぐに警備室から工具を持ち出して紐を切り、お客様に大変感謝されました。

にスポットをあてると、育む職場や地域、係が見えてきます。

一人の“親切さん”思いやりの心を温かな人間関

「小さな親切」実行章 ウォッシング

深 夜2時頃、日の出交通(株)の岡田敬司さん(60)は、張さん(チャン)に乗せました。外国の方ということで特に丁寧に対応したところ、「岡田様のお心遣いに救われました。こんなにも素敵な運転手様に会ったのは初めてです。また、お会いしましょう」と札状が寄せられ、岡田さんは実行章を受章しました。

最近、海外の方への親切で、実行章を受章される人が増えています。一方で、英語が話せず困った経験をした人も……。 (公財)東京タクシーセンターでは、7年前から訪日外国人旅客へのタクシーサービスの向上を目指し、英語でコミュニケーションがとれるタクシー運転者の育成を行っています。なんとこれまでに、『外国人旅客接遇研修』(英語)を修了した運転者は、

警備員さんは業務上、屈強で威圧感のある方も多い印象ですが、三浦さんはとても穏やかで優しいような方で、実行章の受章を「大変名誉なこと」と喜び、賞状を警備室に飾ってくださったっていました。会社も三浦さんの行動を評価し、後日「社長賞」の贈呈が決まっています。

三浦さんが普段の業務の中で心がけていることは、ALSOKの経営理念である「ありがとうの心」と「武士の精神」。「武士の精神」には、強く、正しく、温かい、という意味がこめられているそうです。また、勤務先の七十七銀行の「行是」(経営理念)にある、「地域社会への貢献」も意識したお客様対応を心がけているとのこと。きつと日頃から、自分がどう行動すべきかの指針があるからこそ、とっさに相手を気遣った行動がとれたのでしょう。

「親切を生む職場」 ALSOK宮城 株式会社の秘訣

公益財団法人

東京タクシーセンターが育てる おもてなしタクシー

延べ13,000人を超えました。

運転者は、日本の魅力発信人

同センターで、3回目をむかえるタクシー運転者「英語おもてなしコンテスト」チャレンジコースが開催されると知り、観覧に行ってきた。

コンテストは、タクシー車内での運転者と訪日外国人役講師との英語による約5分間のロールプレイング方式で行われました。同研修の初級・中級を修了した、女性1名を含む20代〜50代の8名が参加。乗車から降車までの運転者の基本動作や英語でのコミュニケーション能力、失敗を恐れずにチャレンジする姿勢などの「おもてなしの心」が、審査されました。

タクシーで必要な英会話は、目的地の聞き取りと料金のお知らせぐらいかなと思っていましたが、そんな

尊敬する上司や仲間にもまれて

推薦者である宮城県本部の岡田彩加さんは、「警備隊の皆さんは、日頃から入口がわからなくて迷っていたり、困った様子のお客様にいち早く気づき、声をかけてくださるので、行員は大変助かっているんですよ」と話してくださいました。

確かに、この日取材に訪れた私を、受付の警備員さんは「いらっしゃいませ」と、さわやかなあいさつで出迎えてくださり、受付をしている間に訪問先の階を押し、エレベーターの扉をあけて待っていてくださいました。その気遣いは、まるで接客のプロであるホテルマンのようでした。

銀行の外の警備をしているときには、道を聞かれることもよくあるため、常に地図を携帯している三浦さん。今まで、特別な接客トレーニングを受けたことはありませんが、他の隊



実行章をうけた三浦光宏さん

員の対応を参考にしたり、日頃から隊員同士でお客様をスムーズにご案内するにはどうしたらよいか話し合い、研究しています。 「今回はたまたま私が実行章を頂きましたが、私より丁寧に、お客様に應對している隊員もいます。他の隊員も、日常的に親切をしているんですよ」と教えてくれました。

最後に、三浦さんの尊敬する方をお聞きすると、間髪入れずに「隊長と副隊長です」と即答。ALSOKに入社されて2年ほどの三浦さんには、親切に業務を教えてくださいださるお二人は、「尊敬する上司」です。

「職場に恵まれている」という三浦さんですが、きつと自身も素直で温かな心の持ち主なのでしょう。お互いの良いところを吸収し合っているからこそ、親切が日常的に生まれているのだと感じました。

も必要です。運転者のおもてなしの心に、大いに関心しました。

外国人旅客を演じたジミー講師は、「車内で黙っているのではなく、街の案内をしてくれるのは、日本ならではのおもてなし」と、参加者の努力を称賛。

まさに、タクシー運転者は日本のおもてなしの心の発信者。オリンピックでは外国人旅客の心強い味方となることでしょう。



京王自動車城南(株)の渋谷寛之さんは、ハンドルを握りながら明るい笑顔で一生懸命チャレンジしました。

に簡単なものではありません。目的地への所要時間や料金の概算、車中から見える皇居や銀座、原宿のキディランドの名所案内など、5分間のロールプレイング中には、いろいろな話で盛り上がります。

また、目的地に同じような名前のホテル(例えば、グランドプリンスホテル高輪、グランドプリンスホテル新・高輪)がある場合の確認、カード支払の対応など、きめ細かな配慮



最優秀に輝いた品川交通(株)の菊浦秀之さんの英語は、流暢で上級者レベルです。