

お客様を不快な思いにさせない！



～ 鉄道従業員（駅員）～
（東海旅客鉄道株式会社）
横山 宜忠さん

新幹線の車内では多くのお客様がそれぞれの時間を過ごしています。
仕事や旅行で疲れてお休みになられているお客様も多くいます。その中には、いびきが大きなお客様もいて、周りのお客様がお困りのときもあります。このようなお客様に「いびきが大きくて他のお客様が迷惑されています」と伝えたらお客様はどんな気分になるでしょうか？
いい気分はしません。でも「お客様、お体大丈夫ですか？ 苦しそうに寝ていましたので心配になりお声かけいたしました」というと、悪い気分にはなりません。このように伝えにくいことを伝えるときは、相手が不快な思いにならないように言葉を選び言い方を工夫しています。

