



最近 こういうこと、ありませんか？

ある職場の朝礼にて…

最近お客さまからの苦情が…
案内がぞんざいで無愛想だと…



お客さまが言うには…

わからなくて行き方を
聞いたんですけど、
すごく感じの悪い
対応をされて…



でもそれって実際は…

●時●分の電車、
表示にないの、遅れてるの？

このきっぷ、
改札通らないんだけど！

Excuse me !!
Which platform …

あの、
すみません…



今降りた電車に
忘れ物しちゃったんですけど！

一番速く〇〇に行くには
どれに乗っていけばいいの？

この電車は
何番線ですか？

手

はい?!
なんですか?!

こういう感じなんじゃ
ないでしょうか…

もちろんこんな対応はいけませんが…収入減で様々な業務を少人数で担っていて、
余裕がないのも事実…ちゃんと対応できないということが起きてしまっていないですか？

でもこれって、使ってくださるお客さまも、働いている私たちも、

どっちも幸せじゃないと思いませんか？気持ちよくごあんないできませんよね？

しっかりご案内できるように、気持ちよく仕事ができるように、「仕方ない」ではなく、
もういちど私たちの仕事について、これでいいのか、みんなで考えてみませんか？