



車内の金城学院大学

66限目

「エアラインサービス論」

9/13(土)・10/25(土)  
オープンキャンパス開催!

KINJO GAKUIN  
since 1889  
125th

## 「気付き、気配り、気働き!」

[ホスピタリティ]

海外旅行などで飛行機に乗ると、とても行き届いたサービスに驚くことがあると思います。飛行機の客室乗務員は、乗客の安全を第一に考えながらも、何時間も閉鎖された空間で過ごす乗客のために様々なおもてなしをしています。特に大切にされているのが、「気付き、気配り、気働き」。まず、お客様が求めていること、困っていることをいち早く見つけ、的確に対処する。さらにその先に何が起こるか、お客様が何を思うかを予測して機転を利かせる、一連の行動です。上質なサービスの提供には、言葉や文化の違いを越え、お客様ひとりひとりと良い関係を築き、心を通わせることが大切。お客様からの「ありがとう」という言葉に感動や喜びを見いだすことがサービスという仕事の醍醐味であり、そのために自分を磨ける人が、最高のおもてなしを提供できる人なのです。

人を思いやる気持ちを国際社会で活かす。それが文学部 英語英米文化学科。

強く、優しく。



金城学院大学