



## 西俊輔の「毎日楽しく」

Vo1.84 2012年8月号

数年前から月イチの読書会をやっていますが、最近、その読書会で課題図書として取り上げた本におもしろいものがありました。

### 「サウスウェスト航空の奇跡 社員第一、顧客第二主義」

という本です。「顧客第一」という言葉はよく聞きますが、「社員第一」で「顧客第二」というのはなかなか聞かない言葉です。サウスウェスト航空というのはアメリカの国内線のみを扱う航空会社で、格安の料金とユニークなサービスで知られる会社です。そのユニークさは日本の航空会社では考えられないレベルで（アメリカでもそうらしいですが）、機内アナウンスをラップのリズムで行ったり、キャビンアテンダントがジョークで乗客を笑わせたり、とにかくユニークなんだそうです。従業員3万人を超える大企業だそうですが、座席の上にある収納スペースのドアを開けると、中からキャビンアテンダントの女性が出てきて、飲み物とおつまみを差し出すという噂があるぐらいのユニークさです。従業員の採用基準でも、重視されるのはユニークな人かどうかという点なんだそうです。

もっとも、これだけ変わった会社だと、さすがのアメリカ人もみんながそのサービスを快く思う人ばかりではないようで、「悪ふざけがすぎる」というクレームが会社に寄せられることも少なくないそうです。そんなとき、この会社でもっともユニークと言われる社長は、みずからそのお客様に対して次のような手紙を書いていたそうです。「弊社のサービスがお気に召さなかったようで残念です。ただ、弊社はこのやり方を今後も変えるつもりは毛頭ございませんので、どうか他の航空会社をご利用ください。」実際には行きすぎがあったのかもしれませんが、社長がここまで社員を信頼していると、おそらくは社員もそれに応えようと、いいサービスを提供していることがなんとなく想像できますよね。

「顧客第二」というのは、お客様はどうでもいいという意味ではもちろんなくて、お客様と日々接している社員を大切にすることが、結局はお客様を満足させることにつながるということで、私たちも大変参考になる考え方です。国際線にも進出するという同社の飛行機に一度乗ってみたいものです。

