

船のお仕事

Ferry Sunflower Works vol.2

このコーナーでは、「フェリーさんふらわあ」で働く人達を取り上げる。普段会うことのないスタッフや、フェリーに関わる仕事場などへの取材を通じて、フェリー運航の核心部分に触れていく。題して「船のお仕事」、第二回目は我々乗船客が最初に接する予約センターのスタッフである。

フェリーさんふらわあ予約センター
新居田和也さん(右)
西本慎也さん(左)



そのサイズ確認、そして乗船人数、部屋の等級など様々な項目を聞いて、それに則したプランを提示する。

予約センターの新居田和也さんは、「時

期によりますが、当センターでは「日約300件の応対を行っています」と話す。

スタッフに応対オペレーションを熟知させることで、滞りなく業務をこなせるように務めていると教えてくれた。初めてのスタッ

フでもうまく応対できるための電話対応マニュアルと、運航ダイヤなどを書き込んだ

資料を渡し、予約の取り方からパソコンの操作方法、言葉遣いの指導などを徹底さ

せた上で、現場に就かせるそう。加えて二年

に二回、フェリーさんふらわあ本部では接遇研修が実施されており、言葉遣いなどに磨きをかけている。

「あつたかハートのおもてなし」と題した

「虎の巻」的な電話応対マニュアルには、各

航路ごとの時刻、キャンペーン、割引、コード表、弾丸フェリー、客室料金、船内の詳細、Clubさんふらわあ、車両取り扱い、ア

クセスと項目が分かれ、それを開くことで的確な情報を伝えられるよう工夫されて

いる。「予約の中で最も難しいことは、お客様の利用条件に応じていかに最適な割引

を適用させるか」という点。原則として割引は併用することができないことになつて

いますので、お客様の利用条件や家族構成

乗船券を予約するには、予約センターに電話を入れるか、webから入手するか。

特に予約センターは最初に乗船客と接する場所なので、各々の利用条件等を確認しながら応対していかねばならない。フェリーの乗船券予約は新幹線や飛行機よりも選択肢が多く、予約センターのスタッフは、航路、乗船希望日、車の利用の有無、あれば

乗船券を予約するには、予約センターに電話を入れるか、webから入手するか。

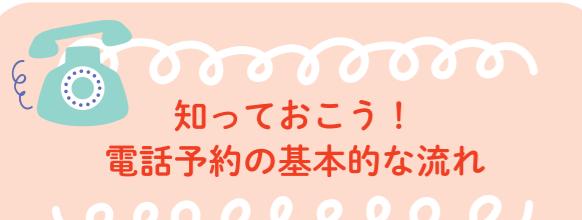
特に予約センターは最初に乗船客と接する場所なので、各々の利用条件等を確認しながら応対していかねばならない。フェリーの乗船券予約は新幹線や飛行機よりも選択肢が多く、予約センターのスタッフは、航路、乗船希望日、車の利用の有無、あれば

乗船券を予約するには、予約センターに電話を入れるか、webから入手するか。

特に予約センターは最初に乗船客と接する場所なので、各々の利用条件等を確認しながら応対していかねばならない。フェリーの乗船券予約は新幹線や飛行機よりも選

択肢が多く、予約センターのスタッフは、航路、乗船希望日、車の利用の有無、あれば

乗船券を予約するには、予約センターに電話を入れるか、webから入手するか。



よりお得な割引プランの提示を受けつつ、スムーズに電話予約を済ますために、電話予約の基本的な流れを知っておくべし。

Step1 予約者から情報や要望を伝える

- ・利用するフェリーの航路
- ・乗船希望日
- ・乗船人数
- ・車両(有の場合)の有無
- ・個室利用の有無

Step2 予約センターのスタッフから詳細の確認

- ・複数名が乗船する場合の構成(年齢等)
- ・車両(有の場合)のサイズ
- ・利用したい個室の等級
- ・割引適用項目の有無

Step3 利用料金の提示、確認

Step4 予約番号、支払い方法の確認

Step5 いざ、さんふらわあへ!



運航時刻情報や各種割引プラン、キャンペーンなどの項目に分かれ連なる重要な資料。これを基に、最もお得に乗船してもらえるプランを提示する

乗船人数を聞いてから部屋をどれにす

るか決めてもらう。フェリー」というと、

かつては大部屋利用の印象があつたが、

今は個室利用のニーズが高まつてしま

つて、ホテルの予約のような感覚

で接なればならない。「他の交通機

関や宿泊施設より沢山の項目があるの

は事実。それをいかに早く、的確にお伝

えできるかが私達に与えられた仕事」と

振り返る新居田さんと西本さん。彼らの

親切かつ、的確な応対がなければ始ま

らない。そういう意味ではフェリーを走

らせるためのファーストミッショント

もいえよう。



電話応対基本マニュアルの表紙に大きく書かれた「あつたかハートのおもてなし」が、スタッフに最も必要な要素



他部署から5年前に配属された山上加奈子さんは「年配のお客様はこちらの言葉が聞こえづらいこともおありなので、ゆっくり話し柔らかい口調で応対します。それは逆に若い方にはテキパキと話し、忙しいビジネスパーソンには要点を簡略化して伝えます。とにかく早く予約したいという方と、ゆっくり相談しながら決めたいという方をその時の会話から区別するのが難しいですね。声で年齢を探りながら会話を進めていきます」と、手探りならぬ耳探り状態で予約

声だけでも人物像を判断する難しさ

と語っている。

「お客様の顔を見ずに、声だけで判断していくのは大変」と言うのは、キャラ5年目の國貞里紗さん。彼女は前職でサービス業に従事していたので接客に関しては抵抗なく入れたが、声だけの応対の難しさに改めて直面したらしく。「とあるケースで、こちらの意図する内容とは違う意味でお客様に伝わってしまい、誤解を生じさせてしまったこともあります。今では言葉遣いにさらに注意し、お客様の声の調子でも色々な応対判断をしています」

17時ひっきりなしに予約センターは、年中無休で、9時から20時まで(土日祝は

年配のお客様はこちらの言葉が聞こえづらいこともおありなので、ゆっくり話し柔らかい口調で応対します。それは逆に若い方にはテキパキと話し、忙しいビジネスパーソンには要点を簡略化して伝えます。とにかく早く予約したいという方と、ゆっくり相談しながら決めたいという方をその時の会話から区別するのが難しいですね。声で年齢を探りながら会話を進めていきます」と、手探りならぬ耳探り状態で予約

声だけでも人物像を判断する難しさ

と語っている。

「お客様の顔を見ずに、声だけで判断していくのは大変」と言うのは、キャラ5年目の國貞里紗さん。彼女は前職でサービス業に従事していたので接客に関しては抵抗なく入れたが、声だけの応対の難しさに改めて直面したらしく。「とあるケースで、こちらの意図する内容とは違う意味でお客様に伝わってしまい、誤解を生じさせてしましました。今では言葉遣いにさらに注意し、お客様の声の調子でも色々な応対判断をしています」

17時ひっきりなしに予約センターは、年中無休で、9時から20時まで(土日祝は

年配のお客様はこちらの言葉が聞こえづらいこともおありなので、ゆっくり話し柔らかい口調で応対します。それは逆に若い方にはテキパキと話し、忙しいビジネスパーソンには要点を簡略化して伝えます。とにかく早く予約したいという方と、ゆっくり相談しながら決めたいという方をその時の会話から区別するのが難しいですね。声で年齢を探りながら会話を進めていきます」と、手探りならぬ耳探り状態で予約

声だけでも人物像を判断する難しさ

と語っている。

「お客様の顔を見ずに、声だけで判断していくのは大変」と言うのは、キャラ5年目の國貞里紗さん。彼女は前職でサービス業に従事していたので接客に関しては抵抗なく入れたが、声だけの応対の難しさに改めて直面したらしく。「とあるケースで、こちらの意図する内容とは違う意味でお客様に伝わてしまい、誤解を生じさせてしましました。今では言葉遣いにさらに注意し、お客様の声の調子でも色々な応対判断をしています」

17時ひっきりなしに予約センターは、年中無休で、9時から20時まで(土日祝は

年配のお客様はこちらの言葉が聞こえづらいこともおありなので、ゆっくり話し柔らかい口調で応対します。それは逆に若い方にはテキパキと話し、忙しいビジネスパーソンには要点を簡略化して伝えます。とにかく早く予約したいという方と、ゆっくり相談しながら決めたいという方をその時の会話から区別するのが難しいですね。声で年齢を探りながら会話を進めていきます」と、手探りならぬ耳探り状態で予約

声だけでも人物像を判断する難しさ

と語っている。

「お客様の顔を見ずに、声だけで判断していくのは大変」と言うのは、キャラ5年目の國貞里紗さん。彼女は前職でサービス業に従事していたので接客に関しては抵抗なく入れたが、声だけの応対の難しさに改めて直面したらしく。「とあるケースで、こちらの意図する内容とは違う意味でお客様に伝わてしまい、誤解を生じさせてしましました。今では言葉遣いにさらに注意し、お客様の声の調子でも色々な応対判断をしています」

17時ひっきりなしに予約センターは、年中無休で、9時から20時まで(土日祝は

年配のお客様はこちらの言葉が聞こえづらいこともおありなので、ゆっくり話し柔らかい口調で応対します。それは逆に若い方にはテキパキと話し、忙しいビジネスパーソンには要点を簡略化して伝えます。とにかく早く予約したいという方と、ゆっくり相談しながら決めたいという方をその時の会話から区別するのが難しいですね。声で年齢を探りながら会話を進めていきます」と、手探りならぬ耳探り状態で予約

声だけでも人物像を判断する難しさ

と語っている。

「お客様の顔を見ずに、声だけで判断していくのは大変」と言うのは、キャラ5年目の國貞里紗さん。彼女は前職でサービス業に従事していたので接客に関しては抵抗なく入れたが、声だけの応対の難しさに改めて直面したらしく。「とあるケースで、こちらの意図する内容とは違う意味でお客様に伝わてしまい、誤解を生じさせてしましました。今では言葉遣いにさらに注意し、お客様の声の調子でも色々な応対判断をしています」

17時ひっきりなしに予約センターは、年中無休で、9時から20時まで(土日祝は