スターフライヤーのハチ公物語

序章

ハチ公が渋谷駅に通って
待ちぬご主人を待ち続けた月日は10年。
スターフライヤーは、お客さま満足度ナンバー1の
評価をいただき続けて10年。
ハチ公の生き方を通して見えてくる
スターフライヤーの次の10年を考えました。

ハチ公は、理屈じゃない。

3月8日はハチ公の命日です。
渋谷駅前のランドマーク、ハチ公像。
ハチ公前広場は、日本一有名な待ち合わせ場所のひとつです。
ハチの飼い主は、東京帝国大学（現東大）農学部教授の上野英三郎氏でした。
ハチをとても可愛がっていた上野氏は、勤務中に倒れ、帰らぬ人となりました。
ハチはご主人亡き後も、生前、送り迎えしていたように、毎日渋谷駅へ。
通い続けた約10年間には、さまざまなドラマがありました。

顔に落書きされたり、いじめられたこともありました。
酔っぱらいに、絡まれたこともありました。
野犬に耳を噛まれたこともありました。
でも、何があってもハチは渋谷駅に通うことをやめませんでした。
いいことがあろうとも、嫌なことがあろうとも、ハチはただひたすら
雨の日も風の日も雪の日も、毎日朝夕、渋谷駅に通い続けました。
ハチはなぜ、こんなにも長い間帰らぬご主人を待ったのでしょうか。

ご主人さまが帰って来るかもしれないから、渋谷駅に行こう。
帰らないかもしれないけど、渋谷駅に行こう。
待っていたいから、渋谷駅に行こう。
もしものために行こう。
好きだから行こう。
とにかく行こう。
行こう。

ハチ公は、理屈じゃない。
人を思うというのは、理屈じゃない。
スターフライヤーは、そう信じます。

私たちは、人を思う航空会社でありたいと願い。
社内にある新部門を立ち上げました。
理屈ぬきで人の気持ちにすっと寄り添い。
思いを汲みとって、その先を推し測ることができる人材を育てるために。

プロとしてというよりも、ひとりの人間として当たり前にやっていることの中に、
人の心を動かすおもてなしの温かさがある。その気づきから、
ハチ公が当たり前のこととして待ち続けたあのひたむきな姿勢を、
あたしたちのサービスの心の土台にしたいと考えました。

お客さま満足度10年連続ナンバー1の月日とは、
人の移動だけではなく新しい価値を創ろうと
目を配り
考えを巡らし
心を動かして
とにかく動こう
動こう
そうやって重ねたひとつひとつのフライトの歴史です。

世界には、まだ私たちの小さい航空会社を知らない人がいっぱいいます。
でもここから、ちっぽけだったハチ公が渋谷駅の顔となり、
世界中の人々から愛されたように、私たちも大きく羽ばたきたい。
10年の節目に、ハチ公の命日に、
決意を新たにする航空会社スターフライヤーです。

空飛ぶハチ公　スターフライヤー

※ハチ公が渋谷駅に通った年数には諸説あります。

第一話　CA西山淳

ハチ公が渋谷駅に通って待ちぬご主人を待ち続けた月日は10年。
人々の胸を打つあのひたむきな姿勢は、
ハチ公にとっての当たり前でした。
北九州の小さなエアライン・スターフライヤー流の
「ハチ公スピリット」をご紹介します。

搭乗口は、ドラマの入り口。

「こっちは外国語が話せないんだから。
もうちょっと他のやり方があったんじゃない？」
降り際に言われたお客さまの言葉が、胸に突き刺さった。
西山を西山らしいCAへと成長させるきっかけとなった失敗。
それは、彼が外資系のエアラインに勤め、1年ほど経った頃に起こった。
満席の国際線で日本人のお客さまから
「希望した席と違うので変えて欲しい」と言われたが、
外国人のパーサーに報告すると
「自分でやってもらって」と突き放された。
これが強烈なクレームにつながった。
この失敗を境に、彼は変わった。
お客さまの様子を目で確認するとともに、心で感じること、
その上で自分にどんな心遣いができるかを真剣に考えるようになった。

アジア、アメリカ、中東と世界の空でキャリアを積んだ後、
北九州のスターフライヤーを選んだ。
理由は、外国のエアラインでは理解されにくい「おもてなし」で
自分らしい仕事ができると感じたからだ。
小さい分れど、個性的な会社だと思った。
搭乗時に声を掛けながらイヤフォンを渡す機会を待ち、
傾々のお客さまの状態を把握する。
雨の日は搭乗口の水滴を拭って足元を快適に整える。
寒で苦しそうなお客さまには、温ショオルと袋で作った加湿グッズを提案する。
彼が培った自然体のおもてなしは、細やかで謙虚、誠身でもある。
お客さまの気持ちに寄り添って、知恵を絞り、
ただひたむきに出来ることをこつこつ積み重ねる。
それが、西山のハチ公スピリットだ。
現在、おもてなしの新部門に配属されながら、CAの教官も務める。
ときに厳しい言葉で訓練生の指導に当たるが、
威厳というより、むしろ初々しさに包まれている。
「1便1便がドラマ。1本たりとも同じフライトはないんです」。
その考えが、キャリア11年にして新鮮な空気を纏う秘訣かもしれない。
一つひとつのフライトを大切に、
主人公を迎えるドラマの入り口だと思えば、自然と身体が動く。
「誠に言われなくても、搭乗口の雨露を拭き取るのは西山らしいおもてなしです」
と彼の上司は笑った。

ハチ公が当たり前に渋谷駅に通ったように、
スターフライヤーの社員も日々自分たちに考え、
それぞれが信じる最も良いと思うことを積み重ねる。
ナンバー1の評価は、その集大成かもしれない。
今日も、スターフライヤーのハチ公物語がはじまる。

空飛ぶハチ公　スターフライヤー

おかげさまで当社はJCSI（日本版顧客満足度指数）調査 国内航空業種において、10年連続第1位の評価をいただきました。