

西日本支店長会

Branch

2019.5 No.444

Branch
西日本支店長会

2019年5月 No.444

西日本支店長会事務局

〒810-8721 福岡市中央区天神1-4-1 西日本新聞社 西日本会事務局内
TEL092(711)5190 FAX092(711)5199 e-mail:shitenchokai@nishinippon-np.jp



「鯉のおなか」 撮影：平澤 一（福津市在住）

 西日本新聞社

 西日本新聞社

平成とはどういう時代だったのか：回顧と展望

西日本支店長会、パートナーズクラブ、西日本政経懇話会、地域フォーラムで構成する西日本会は、2012年から毎年、合同例会を開催しています。これまでに、十四代今泉今右衛門氏／十五代酒井田柿右衛門氏／十四代中里太郎右衛門氏の当主鼎談を行ったり、作家の五木寛之氏などを講師に迎えています。

第8回となる2019年の合同例会は、福岡市博多区のグランドハイアット福岡で開催。講師は、作家で元外務省主任分析官の佐藤優氏。「平成とはどういう時代だったのか：回顧と展望」と題して、日韓関係、北方領土問題などの本質についても語り、約420名の参加者は熱心に聞き入っていました。

(講演日：2019年3月25日)



作家、元外務省主任分析官

さとう まさる
佐藤 優氏

平成元(1989)年は新しい時代のスタートの年になった。ベルリンの壁が崩壊し、ソ連のゴルバチョフ大統領と米国のブッシュ大統領がマルタで首脳会談をして冷戦終結を宣言した。平成3(91)年、ソ連は崩壊した。

米国の政治経済学者フランシス・フクヤマ氏は民主主義と自由経済の勝利で「歴史が終わる」と言い、平和な世が続くと指摘した。ところが「歴史」は終わらなかった。ますます戦争が近づいた時代になった。境目となったのは、平成13(2001)年9月11日の米同時多発テロだろう。

これ以降の時代を「ポスト・ポスト冷戦」などと呼ぶ人もいるが、私は「新帝国主義の時代」と名付けている。国際社会では9・11以降、相手の立場を考えず、自国の利益を追求する傾向が再び強まってきたと感じる。

一方で、特定の国にだけ特殊な立ち振る舞いをする「プチ帝国主義」の国もある。困ったことに韓国がこの立場を取り始めた。なぜ65年の日韓基本条約で解決した徴用工問題を蒸し返すのか、なぜレーダー照射問題で日本の自衛隊機が異常接近してきたという主張をするのか。それは韓国の国力

米国の方針転換

トランプ大統領登場の影響もあるだろう。トランプ大統領は地政学に従い、海洋国家として広がりすぎた戦線の縮小を進めている。最大のリストラ対象が東アジア、朝鮮半島だ。

米国はクリントン、オバマ政権時代、北朝鮮との関係はほったらかしだった。その結果、あと一歩で戦争というところまで来ていた。外務省最高幹部だった人に直近のシミュレーションを聞いたら、戦争に

がついたからだ。

1人当たりのGDP(国内総生産)は日本が約4万ドルに対し、韓国は約3万ドル。ただし、韓国は物価が安い。日本に旅行に来る韓国人は「何で経済力も国力も生活水準も同じなのに、この国に植民地にされ、その後もなめられてきたのか」と皮膚感覚で感じている。

彼らには、日韓基本条約が国力が30倍くらい離れているときに無理やり押しつけられた不平等条約に映る。新しいルールを作ろうという考えが出てきて、とうとう最高裁まで同じことを言い始めた。韓国の理不尽な振る舞いは、国力向上に根があるから止まらない。



いのちにアリガト⑤②

久し振りに仕事が早く終わり
夕陽を追いかけてみようかな？
とお散歩に出たのです

ふんわりとした気持ちで歩いていると
子供の頃から知っているおばあちゃん、
近所のおじちゃんおばちゃんに声をかけられ
四十過ぎても
昔からの呼び名で名前を呼ばれると
嬉しいようなこそばゆいような
そんな何ともいえぬ安堵感に包まれる
幸せな時間

ふと、 風に揺らめく
野に咲く貴女方をみて
何だか胸が熱くなったのです

何故に生を受けたか分からぬけれど
今ここていかされている
自分ではどうしようもないことがあろうとも
地にあしつけて
自分の幹を作りつつ沢山のご縁のある人達と
共に、その時の流れと共に生きていく

貴女方も私も地球で命を賜った
同じ仲間なんだなあ

(大国チオナ)

Branch

2019
5
No.444

INDEX

例会Report

「平成とはどういう時代だったのか：回顧と展望」

作家、元外務省主任分析官 佐藤 優氏 …… 2～4

合同例会 懇親会 …… 5

「小さなエアラインの大きなCS
～感動のあるエアラインであり続けます」

スターフライヤーCS推進部 おもてなしセンター長 淵 けい子氏 …… 6～10

九州人奔る …… 11～12

事務局だより …… 13～14

なれば朝鮮半島で200万〜300万人の死者が出るという。国連軍の後方司令部がある日本も北朝鮮からミサイルで狙われ、数百〜数千人の死者が出るだろう。

安全保障の簡単な方程式がある。「脅威×意志×能力」だ。能力はあっても意志がゼロなら脅威はなくなる。平たく言えば「仲良くすれば安心」とトランプ大統領は考えた。現に昨年6月の米朝首脳会談後、誰も戦争が起きると思わなくなった。会談は失敗だったが、あと数回開けば休戦協定は平和条約になるだろう。

その先に、朝鮮半島からの米軍撤退がある。韓国は安保条約は残し、「有事のときは助けに来て」という方針になるだろう。駐留予算を削減したいトランプ大統領の考えとも合致する。

韓国と北朝鮮の行き来が自由になればナシヨナリズムが高まり、怒りの矛先は植民地支配をした日本に向かう。南北朝鮮の統一は互いの利益にならないと思うが、中国との接近が進むのは間違いない。そうすると北緯38度にある緊張線は対馬（長崎県）付近まで下がつてくる。領土要求する声も上がるだろう。

短期的には朝鮮半島で戦争が

起こらなくて良かったが、米国が東アジアから引けば新たな緊張が生まれる。勢力を均衡させるために、中長期的な方策を考えなければならぬ。

ロシアの存在

日本が関係を生かしていない国がある。ロシアだ。両国の関係は昨年11月の首脳会談で急に動き出した。安倍晋三首相がレガシー（政治的遺産）を残したいからといった推測もあるが、そんな次元の話ではない。日本の生き残りに向けた明確な国家意志がある。

安倍首相は歯舞群島と色丹島の2島返還と、残る国後島と択捉島での共同経済活動を組み合わせた「2島プラスアルファ」での決着を進めているようだ。2002年、森喜朗氏や鈴木宗男氏はもつと厳しいスタンスで臨んでいた。まず2島を返還させ、その後で残りの2島を返還させる「ツープラス・ツ1」。それでも「4島一括でやらないのは国賊だ」と非難された。この件に絡んで逮捕された私からすれば、隔世の感がある。

北方領土問題の本当の話をしたい。1945年8月9日、ソ連は日ソ中立条約を一方的に破棄し、対

する。プーチン大統領はそれで納得するはずだ。

平和条約を締結するなら現在、ウクライナ問題で行われている対露経済制裁を日本は解除しなくてはならない。国境線を画定する以上、日本はロシアが実効支配するウクライナ南部クリミア半島領有を認めるだろうし、逆にロシアも尖閣諸島が日本の領土と認めることになる。中国へのけん制にもなる。ロシアにも十分にメリットがあるからだ。

ただ、ロシアは国内の調整に時間がかかるだろう。安倍政権は7月までに結果を出し、衆参ダブル選挙で勝負に出ようと考えていた



日参戦した。筋論からすれば、日本は南樺太と千島列島を放棄すべきではなかった。だが、敗戦国が理不尽な内容を受け入れざるを得ないのは歴史の現実だ。日本は戦争に負け、52年にサンフランシスコ講和条約を締結した。

講和条約は国際法の世界で処分的条約といい、ゲームのルールを定めた基本法だ。ちやぶ台返しをすれば国際社会の信用を失う。われわれはこの条約を基に考えるしかない。

条約の2条C項には「日本は南樺太と千島列島を放棄した」とある。問題は放棄した千島列島がどこまでかだが、当時、国会で質問を受けた西村熊雄外務省条約局長

が、世論調査を見ればそんなに負ける感じでもない。首相の自民党総裁4選の声が出てきたことも、対口交渉と関係していると思われるべきだろう。

平成の先に

平成の日本の問題は、教育の力が落ちたことだ。過去の歴史的事象や国際社会の基本となる地政学、過去の条約のルールを勉強しなくなってしまった。

79年に大学センター試験の前身となる共通一次試験が始まったことが原因だと思う。大学をすべて偏差値で分けたことで受験産業が偏差値型に変わった。その結果、どの大学で何を学びたいかではなく、入れそうな大学の中から偏差値が高いところを探すようになった。文系と理系の分離も激しく進んでしまった。

広島原爆が投下された年が分らないとか、ロシア革命とソ連の崩壊、第1次大戦と第2次大戦の順番を逆に捉えている学生すらいる。これでは外交戦に勝てるわけがない。韓国に国力が追いつかれてきたことも考える力が落ちたからだ。

2020年の大学入試から考え

は「放棄した千島列島は北千島のみならず、南千島（国後・択捉島）も含む。一方で歯舞・色丹島は千島に含まれない」という趣旨の答弁をしている。

つまり、日本政府は歯舞群島と色丹島しか返還を求めているなかったのだ。56年の日ソ共同宣言で、平和条約締結後にソ連は歯舞群島と色丹島を日本に引き渡すとなつたにもかかわらず、政府は4島返還を要求するようになった。

なぜ従来の立場をひっくり返したのか。理由は二つある。一つはソ連と平和条約を結べば「沖繩を併合する」と米国が言ってきたこと。もう一つは、米国が小笠原諸島も沖繩も返さない状況で、ソ連が歯舞群島と色丹島を返還すれば、国民がソ連になびく可能性があったことだ。革命を目指す社会党左派が強かった時代で日本が共産化する危険性が高かった。

56年以前の新聞には「北方領土」や「固有の領土」という言葉は一切出てこない。なぜなら、歯舞群島と色丹島を返還させないために政府や外務省が発明した言葉だからだ。

北方領土の行方

ソ連崩壊で共産主義の脅威がな

る力が重視され、記述式の問題が増えることが決まった。平成も終わりを迎え、ようやく教育改革が始まる。教科書に書かれていることをきちんと理解できるように、応用として新聞を読めるようになることが国家の強化につながると信じている。

新しい時代のためにわれわれにできるのは子どもたちの教育しかない。外交もビジネスも、理詰めや情に訴えるだけではだめだ。利益と人間性、中長期的な共栄関係を相手と構築しなければ成功しない。自らが持つノウハウや経験を若い世代に引き継いでほしい。

作家、元外務省主任分析官

佐藤 優

1985年同志社大学大学院神学研究科修了、外務省入省。88〜95年在ロシア日本国大使館勤務、98年外務省国際情報局分析第一課主任分析官。05年「国家の罫 外務省のラスプーチンと呼ばれて」を上梓。09年外務省職員として失職以後、作家として今日に至る。著書には第5回新潮ドキュメント賞および第38回大宅壮一ノンフィクション賞を受賞した「自壊する帝国」など多数。1960年、東京都生まれ。

小さなエアラインの 大きなCS

～感動のあるエアラインであり続けます

2002年に設立し、北九州空港に本社を置くスターフライヤー。日本版顧客満足度指数調査で10年連続1位になるなど、ホスピタリティあふれる対応が評価されています。

西日本支店長会・パートナーズクラブ4月合同例会の講師は、スターフライヤーCS推進部おもてなしセンター長の^{ふち} 洵^こ けい子氏。「小さなエアラインの大きなCS～感動のあるエアラインであり続けます」と題して、同社の取り組みについて事例を紹介しながら語りました。
(講演日:2019年4月11日)



スターフライヤーCS推進部おもてなしセンター長

^{ふち} 洵^こ けい子氏

10年連続1位の評価
日本版顧客満足度指数調査の国内航空業種で、スターフライヤーは調査開始以来お客様から支持をいただき、10年連続1位の評価となりました。
スターフライヤーは、小さな会社です。4月1日に約80名の新入社員を迎えました。従業員は、それでやっと900名に満たないくらいです。2019年度から新入社員教育を刷新しました。弊社は教育に時間とお金をかける力がなく、昨年度まではホスピタリティやおもてなしで高い評価をいただいているにも関わらず、そのことへの教育機会の提供が非常に少なかったのです。
スターフライヤーは、ライト兄弟のフロンティア精神を受け継ぎ、航空業界に新たな価値を創造するということで、元日本エアシステム、昔で言いますと東亜国内航空、それからANA(全日本空輸)の出身の3人で立ち上げた会社です。「そして我々は、飛行機はきつと空を飛ぶと確信していた」というライト兄弟の言葉があります。3人の創業者もきつと何かを信じ、新しい価値を航空業界にもた

らしたいという強い信念で、ライト兄弟の初飛行から100年目の2002年12月17日にスターフライヤーを設立しました。
私は12年の専業主婦を経て、少し時間ができたとき、たまたまスターフライヤーが立ちあがったと聞き、2005年に入社しました。まさか管理職採用と思いませんでした。ANAではチーフパーサーでしたが、管理職ではありませんでしたので。
創業社長の堀高明氏の、「先行大手と同じことをしているのでは、スターフライヤーの存在意義も価値もない。だからお願いだ。違うことをしてくれ。違うことを考えてくれ。JALやANAと同じことをしていたら、スターフライヤーは無くてもいいんだぞ」。その言葉が、今でも仕事をするうえで一つの心の柱になっています。
スターフライヤーの飛行機は、機体の色が黒。当時賛否両論ありました。十数年前は、「黒は不吉な色」などと言われていました。当時の日本人は黒にあまりいい感情を抱いていません。飛行機は白や赤、青、黄色のイメージがありました。が、先行大手と同じことをしているのはスターフライヤーの存在意義も価値もない。あえて黒という色にし



講演会終了後、懇親会で交流

第8回西日本合同例会は、西日本会に所属する西日本支店長会、パートナーズクラブ、西日本政経懇話会、地域フォーラム(佐世保・玄海)の会員約420人が参加しました。
開会のあいさつは、西日本政経懇話会会長の松尾新吾氏(九州電力特別顧問)。合同例会の第1回は2012年。今回8回目となる講師の佐藤優氏が、どのような話をされるか楽しみです、と話されました。
講演会終了後は、講師を囲んだ懇親会が催されました。柴田建哉西日本新聞代表取締役社長が、平成最後にふさわしい合同例会でした、と乾杯の発声。そして、和やかな雰囲気の中で歓談が弾みました。
中締めは、川崎隆生西日本新聞社取締役会長。佐藤優さんには、ちょうど10年前に西日本政経懇話会に来ていただいた。そして、この10年間に積み上げてきた見識による講演は興味深いものでした、と締めくくりの言葉を述べました。



ました。デザインはロボットデザインの世界で有名な松井龍哉さんです。全てのプランディングを依頼しました。

スターフライヤーの理念を紹介します。「私たちは安全運航のもと、個性、創造性、ホスピタリティをもって感動のあるエアラインであり続けます」。



ホスピタリティという言葉を使っていますが、ホスピタリティとは思いやりや心遣い、これらを主体的に行動する。このように、社員教育では教えています。お客様や仲間

間。心を寄せるというのは、言われてからするのではなく、自発的に主体的に自分の心で動くということです。

スターフライヤーは設立の当初から座席の快適性を徹底的に追求し、非常に高く評価されています。創業者たちはエアラインサービスの不満を徹底的に調査し、それを潰し、形にしました。座席が窮屈、これは8割近くのお客様が感じていました。シートピッチといわれる前後の長さを確保したことで、快適性において非常に高い評価をいただいたのです。

機内でのコーヒーにチョコレートを添えるというサービスは、私が考えた。エアラインで提供されるコーヒーはおいしくないという定説がありました。それで、タリーズコーヒーに電話をしたところ、快く受けていただきました。

私は、前社では国際線に勤務していました。ビジネスクラスではティーコヒーのサービスの後に、小さなチョコやクッキーとかを出します。それを国内線で具現化できないかと考えたときに、森永製菓にカレド・シヨコラというチョコレートがありました。印刷してパッケージ化してくれるサービスをネットで見つけ、電話を入れたら引



き受けてくださいました。これが弊社の黒いロゴ入りのオリジナルのチョコレートです。

前置きが長くなりましたが、何を言いたいのかと言うと、モノには賞味期限があり、そして模倣は可能だということです。実際、多くのモノのサービスは模倣されてしまいました。小さな会社で模倣されないことは何かと考えたときに、ソフートのサービスを追求する。それしかないと思いました。人の価値で差別化すること。これをスターフライヤーらしさと表現しています。

お客様の気持ちを選ぶ

2020年までの事業計画に「ら

機が、整備か何かの理由で遅れたことがありました。私はお客様と一緒に並んでいて、前にいるビジネスマンの方たちが「不測の事態の対応こそ、その会社の真の実力が分かるんだ」と話されていました。このことを会社に伝えました。お客様のつぶやきが、改善のきっかけになります。

二つ目は「自己裁量で最適、最高を届ける」です。リッツ・カールトンが有名です。社員一人一人に20万円の自己裁量権を与えて、その範囲でお客様のためにすること、お客様にして差し上げたいことができるような仕組みがあります。

スターフライヤーは資金がないので、現在グランドスタッフに5万円の自由裁量権を与えています。喪服を着た方がスターフライヤーの便に乗り遅れたことがありません。お葬式に行かなければならぬのに、不測の事態で乗り遅れてしまったのです。そのときは、他社便を含め一番早く搭乗できる便を探します。隣の日本航空が早ければ、日本航空をお勧めします。

まず弊社便を払い戻して、その後、グランドスタッフの自由裁量権で日本航空の不足分の運賃を支払います。日本航空に乗ってもらって、「いつてらっしゃいませ」と一札をい

たします。わたしどもの次の便に振り替えるものではありません。そのお客様のためだからです。そうすると、お客様は「ありがとうございませ」とおっしゃってください。またご利用いただくことがありますが、ご利用いただくために行っているのではなく、お客様のためを思って何がができるのか、その形がサービスポリシーなのです。

最後が「顧客の声や事例の蓄積と共有」。5W1Hを明確にした対応履歴の管理です。そしてアフターフォロー。いろいろなサービス改善の提案があります。「ありがとうございました。今後の参考にいたします」。こういったメールの返信をしますが、その後に何か動きがあったときなどに、アフターフォローとしてお客様にその後の進捗をお伝えしています。

「ありがとうございました」。この気持ちを伝えるために、アフターフォローを確実に行うようにしています。これがお客様の自己肯定感や満足につながり、継続利用につながるのだと思っています。

対応次第で優良顧客に

とは言うものの、いろいろなこと

があります。事例を紹介します。「スマートフォンより予約しましたが予約日を間違え、搭乗日空港で気づき、当日料金で再購入する事になりました。予約日を確認しない自分には非があるのは分りますが、スマートフォン予約サイトで日付を選択する際、曜日の表示があれば防げたと思います。なぜ、表示しないのでしょうか？ 単身で費用を切り詰めている中、毎週のように利用していますが、 unnecessary 費用が発生し非常に不快になりました」。こういったメールをいただきました。

定型ですが「改めまして今件の対応に関し部内で検討いたしました。此の度は、スマートフォンでの予約サイトの曜日表示の有無、また空港カウンターでの対応等も含めまして、お客様の心情に寄り添った対応が不十分であったことから、××様にご不快の念をお掛け致しました事実に関し心よりお詫び申し上げます。また、スマートフォンの予約時の曜日表示に関しましては、担当部署に申し伝えました。今後、サイトのリニューアル等を行う際に最重要課題として検討していくとでございます。貴重なご意見を賜りましたことを厚く御礼申し上げます」。この文章は私どもの部下が作りました。

しさの追求」という言葉を入れています。2020年以降も「らしさの追求」は継続します。そして、この言葉を大事にしています。「お客様、お荷物を単に運ぶのではなく、お客様ご自身やご家族のお気持ち、荷物に託されたお心までも大切にお運びする、それが私たちが提供する『輸送価値の核』となるものです」。これを新入社員教育のときに全員に唱和させています。事業理念をどうやったら具現化するのか。

大事にしている三つの柱があります。一つ目が「顧客期待を知る」。これに関してはアンケート調査も随時行っています。

客室乗務員は、保安要員とサービス要員という言い方をしますが、弊社はマーケティング要員を加えています。お客様の声をダイレクトに受けられる現場のスタッフが、客室乗務員やグランドスタッフ。生の声を聞ける現場の社員の活用が有益です。

SNSの活用というか、つぶやきを大事にとも言っています。マーケティング要員の活用ともリンクしています。お客様の本音がキャッチできるのです。私自身が経験したことがあります。これは本当のつぶやきなのですが、弊社の飛行

弊社では、もう一声ということ、つまりましては、下記の通り、差額分をお返しさせていただきたく存じます」としました。実際に購入していたいただいた運賃と、当日お支払いいただいた運賃の差額を返金しました。お客様は単身で費用を切り詰めているのに、 unnecessary 費用が発生したとご事情をお寄せくださっていました。返金という対応は、私どもへのサービス改善提案と機会をいただいたと解釈したためです。その後、お客様から、「ご返信頂きありがとうございます。又、誠意あるご対応に感動しております」といった連絡がありました。その後、このお客様とは長いお付き合いをしています。

何かトラブルを経験したことがある人は、あとあとそれが残ります。企業の対応次第では、そういったお客様が優良顧客に変化する可能性があります。これが、リカバリー・パレードクスといわれるものです。企業が適切に問題を解決すれば、逆に再利用の可能性が高くなる。

いやな体験をしたとしても、のちのち思い出しやすい「ブランド体験」になります。ですからトラブル対応は諦めないこと。そして、ピンチはチ

ヤンスだということ。同じぐらい大事なことは、すぐ決めること。すぐ決め、すぐ対応することです。

それからもう一つ、社員に教えているのは、有名な言葉ですが「ライフタイムバリュー」。リカバリー対応が上手くできれば、お客様はさらに満足度が高まって、生涯にわたって自社に大きな利益を出してくださいます。このことは、よく「損して得取れ」という言葉に置き換えられます。私どもは、この「得」を仁徳の「徳」に替えて教えています。信用を取ることです。

「サービスが伝説になる時」というのは、私どものようなサービス従事者のバイブルのような書籍です。ベッツィ・サンダースさんという米国の高級デパートのパートタイムから副社長まで上りつめた方です。その中にとってもいいフレーズがあります。「とても大事な預金のように、顧客の愛顧を蓄えなさい。目標は、持ち出しを抑えつつきちんと貯め、ときには顧客の予期せぬサービスという配当を払いながら預金残高を常にプラスにすること」。私どもは、お客様の愛情、信頼を常にプラスに持つていくことが必要とあらためて思いました。「考えて動け！すなわち、考動！作業ではなく仕事をしろ！それは

お客様の為か？おもてなしの前に「おもしろいやり」。これは現社長である松石のメッセージです。私は「ところで社長、作業と仕事ってどう違うんですか？」と聞きました。社長は「作業は体、仕事は頭。体が覚えるのは作業、頭を使うのが仕事」と答えました。

もう一つの行動軸が「それは、お困りでしょうの心」。事例があります。これは羽田空港の副支店長が実際に行ったことです。「機内で携帯電話を忘れ、とても不安な旅行になると思いましたが、電話の方がとても親切に対応してくださり、バイク便だと高額なのでということで我々の宿泊先の近くに住いの社員の方がわざわざ届けてくださり、数時間で手元に戻ってきました。値段以上のサービスを受けられとても満足です。親戚、勤め先、友人にこの素晴らしさを伝え、この先もずっと利用させて頂きたいです」。携帯電話を届けたという当たり前の行為、お困りでしょうと想像できた行為がお客様に満足を提供できたということ。継続利用にもつながりました。

空飛ぶメッセンジャー

もう少し取り組みを紹介しま

新聞広告「空のうえに届く地上の思い」



りょうご君からの手紙

スターフライヤーらしいストーリーを最後に紹介します。2016年7月、手紙をいただきました。小学校3年生のりょうご君という男の子からです。「ぼくは自由けんきゅうで、大すきなスターフライヤーをみんなにしようかしたいので教えてください。それぞれの年代の人が気に入っているところが知りたいです。今月の22日、28日の間にうかがってもよろしいですか。よろしくお願いします」という内容です。

ぜひ、実現させたく、いろいろな部署に声を掛けましたが、「無理です」など、ネガティブな言葉しか返ってこないですね。私は押し切りました。でも、志のある社員もたくさんいて、たった1人のりょうご君のために「2日航空教室」を開くことができました。社長が航空業界の用語などについて1時間の講義。その日に機長の任命式があったので、りょうご君も同席しました。運航管理者からは天気の話。若い整備士は航空局に行き許可をもらい、空港内ランプエリアでエンジンについてりょうご君に説明してくれ

す。お客様からお礼のメールなどをいただいた場合、CS推進部の担当者をご返答する。これは、どの会社でもされていることでしょうか。でも、よく考えてみると、日常生活ではもらった手紙は自分でお返しするし、メールも自分で返信をする。このことに気が付きました。それでお客様の気持ちに込める取り組みを始めました。これがサンキューレターです。メールや手紙は、一旦CS推進部に入ります。メールで来たお客様には、メールで住所をお聞きます。

これを始めるときに、他部門から反発がありました。「お客様が住所等の個人情報をお教えしてくれるはずがない」などの声がありました。99%、お客様は住所をお教えくださいます。サンキューレターは、上は定型文ですが、下は直筆です。最初はお手紙を頂いた当人も「何を書いているのか分かりません」と言っていました。ですが、今は「サンキューレターお願いします」と言ったら、「書きます」と喜んで返事が返ってきます。

アフターフォローには、絶対手を抜かない。ボールは常にお客様にある。アフターフォローは、アナログであればあるほど響くというの



ました。

りょうご君は、大きな模造紙にスターフライヤーのすべてというタイトルで自由研究を発表しました。「これぞ自由研究。自分から積極的に申し出て、そして自分からチャンスを作り開いた」という先生のコメントもありました。

私は目頭が熱くなりました。スターフライヤーの説明をしているので、「スターフライヤーについて」というタイトルになるはずなんです。が、りょうご君は「やさしい会社について」というタイトルで会社の説明していました。小さな少年のやわらかな心に、やさしい会社と写っていたのでしょう。

が、私たちの信条です。

「空飛ぶメッセンジャー」という取り組みがあります。空港では、いろいろな別れがあります。この取り組みは社員が連携して行います。

空港で見送りをしている家族、友人を見つけたら、グランドスタッフが「お手紙書きませんか」と言っつて声を掛けます。「いいです」と辞退される方もいらつしやいます。が、「書きます」と言う方には、はがきと封筒を添えてお渡しします。書くのは、今別れたその人に対してです。それをグランドスタッフが受け取って、走って飛行機のドアの所まで行きます。客室乗務員に、「何番にお座りの〇〇というお客様へレターです」と伝えます。飛行中、頃合を見計らって、客室乗務員がお客様に渡します。そうすると、レターを読んだほとんどのお客様が泣いています。

それで終わりではなく、カードと封筒と切手を貼ったものをお渡ししています。その後のストーリーにつなげていたきたい。その方が、書いてくれた友人や両親、おじいちゃん、おばあちゃんにまた手紙を送る。そこでストーリーが生まれる。これが「空のうえに届く地上の思い」ということで、新聞広告にも掲載しました。

そして、去年の夏。りょうご君がお礼にといつて再びスターフライヤーに来てくれました。お母様からの手紙には「本当に遠くから皆さま方に応援してもらっていると思うだけで、息子の心は満たされていると思います。私たちも微力ながら大好きなスターフライヤーのことを思い、応援し続けたいと思います。あらためて一少年に素晴らしい夢のような体験を与えてくださったことを感謝いたします」と書いてありました。りょうご君の人生のストーリーに関わらせていただいたことに、感謝した昨年の夏でありました。

人の心で日本一親かな会社になる。これがスターフライヤーが生き残る道だと思っています。

スターフライヤーCS推進部おもてなしセンター長

ふち けい子

全日本空輸国際線1期生。在籍中は国際線チーフパーサーとして乗務。北九州に嫁ぎ、12年の専業主婦を経て2005年、スターフライヤー入社。客室サービスグループ長、客室部副部長、CS推進部担当部長を経て現職。グループ会社を含めた人材教育を担い、外部での登壇も多数。



九州人が、一直線に奔る。
目的のため、がむしゃらに奔走する。
時代を超え、壁を破り、走り抜いた人びと
その軌跡を辿る。

初代文部大臣
森 有礼 (1847~1889)



最近の文部科学省の高級官僚たちのスキヤンダルと相次ぐ辞職を情けなく思い、初代文部大臣・森有礼の言葉を思い出した。

「文部官僚は他の官吏にならうのではなく、ひたすら職分に励むべきで、最後はこの職に殉じてよいという覚悟が必要だ」

英国留学に参加

薩摩藩出身の森は、幼くして「海国兵談」を読破。藩の「造士館」、さらに「開成所」で英語を身に付けた英才であった。鹿児島湾で英国戦艦と交戦した薩英戦争(1863(文久3)年)で西欧列強との国力の差、技

術力の差を痛感した。この戦争を機会に、五代友厚が提案した幕府禁制を犯した密航による英国留学に参加。英国・ロンドン大学で軍事、科学、歴史を学ぶ。

留学経験で、特に感銘したのは「限られたエリートを育てるのではなく、国民教育が必要だ」。つまり、日本国民に平等な教育機会を与えるべきだ、という信念である。国民全ての教育水準を上げなければ、西欧列強に追い付き、追い越すことはできない。まず、士農工商の身分差別をなくすことから始めなければならぬ。

初代文部大臣として、国民教育を推進

急激な欧化主義が憎悪の対象に

米崇拜者」と憎悪の対象となる。

英国公使、米国公使と外交官としてキャリアを積む中で、森の「国民教育論」は揺るがぬ確信となった。特に米国の教育制度について研究を重ねていった。この考え方を、伊藤博文に熱烈に説く。その熱弁が外交官から文部官僚の道に進むきっかけとなった。

1885(明治18)年、伊藤博文内閣が発足すると、初代文部大臣に任命される。ただちに国民教育制度の確立に突き進み、1886(明治19)年、学校令を発し、その後の日本の国民教育の基本となる尋常小学校、高等小学校などのほか、教師育成のための師範学校の制度化を推進した。

啓蒙組織「明六社」を設立

それだけではない。欧化への

国民教育が必要と、慶應義塾大学の創始者・福澤諭吉らと共に啓蒙組織「明六社」を設立、活発な運動を始めた。

男女平等についても、一夫一婦制を説き、夫婦円満を自ら誓った。自ら範を示すため結婚に当たって妻と「婚姻の約定」を交わし「ともに、余念なく相愛して、夫婦の道を守る」と宣言、話題をさらった。

こうした森の「急ぎ足の欧化主義」には激しい反発と憎悪を抱く者が現れた。森の伊勢神宮参拝の時、不敬の行為があったとのうわさが流されると、国粋主義者からターゲットにされるようになり、1889(明治22)年2月11日、明治憲法発布の日、長州出身の暗殺者に脇腹を刺され、世を去った。

「まさに職に殉じた」のである。43歳だった。

敬称略(久保平)



森 有礼

ゆかりの地

薩摩藩英国留学生記念館

鹿児島県いちき串木野市羽島(九州新幹線川内駅から車で約40分)に赤い煉瓦造りの建物がある。薩摩藩英国留学生記念館。海に向かってマストが立ち、建物全体が留学生を乗せて「出港」せんとするイメージ。

最年少は13歳の若者たち19人の「薩摩スチューデント」が世界に見聞を広めようとしてこ

羽島浦から旅立った。森有礼の姿もあった。その中には寺島宗則ら近代日本に尽力した人々から、米国で「ワイン王」となった長澤鼎などがいた。

記念館には彼らの活躍、西欧見聞の日々など貴重な資料が保存・展示されている。



ユニアデックス
株式会社
九州支店長
山田 竜郎氏
(神奈川県出身)

新入会員

株式会社有電社
九州支店長
大蘭 隆光氏
(鹿児島県出身)

●所在地／福岡市中央区天神4-6-7
天神クリスタルビル (11F)
●電話／092-721-6781

宮崎県
福岡事務所長
児玉 利文氏
(宮崎県出身)

明治安田生命保険
相互会社
福岡支社長
生井 俊夫氏
(千葉県出身)

株式会社ヤナセ
九州営業本部長兼
地域担当総支配人
中原 龍彦氏
(福岡県出身)

前任者 土井肇氏は神戸四国営業本部＝兵庫県＝へ

株式会社フジタ
九州支店長
河端 巧氏
(兵庫県出身)

前任者 岡野利喜氏は取締役常務執行役員 土木本部長＝東京都＝へ

株式会社ベネッセ
コーポレーション
九州支社長
服部 健治氏
(埼玉県出身)

三菱地所株式会社
九州支店長
渡邊 真幸氏
(東京都出身)

前任者 水村慎也氏は㈱ロイヤルパークホテルズアンド
リゾーツ グループ執行役員取締役社長＝東京都＝へ

ソフトバンク
株式会社
九州支社長
杉原 和茂氏
(広島県出身)

ダイードリンコ
株式会社
西日本第二営業部長
東 崇氏
(青森県出身)

東テク株式会社
執行役員九州支店長
平尾 亮一氏
(福岡県出身)

独立行政法人
都市再生機構
九州支社長
太田 潤氏
(京都府出身)

日鉄物産株式会社
執行役員九州支店長
大津 真嗣氏

日本紙パルプ商事
株式会社
執行役員九州支社長
長戸 亮一氏
(東京都出身)

株式会社パロマ
執行役員九州支店長
光永 成孝氏
(福岡県出身)

株式会社コア
九州カンパニー社長
山根 隆次氏
(広島県出身)

前任者 浅川清志氏は㈱コア エンベデッドソ
リューションカンパニー 社長＝東京都＝へ

株式会社神戸製鋼所
九州支店長
吉岡 正俊氏
(大阪府出身)

前任者 新村剛氏は神鋼テクノ株式会社 顧
問＝兵庫県＝へ

サカタインクス
株式会社
九州支社長
奥野 亮介氏
(大阪府出身)

JFEスチール
株式会社
九州支社長
池田 英樹氏
(兵庫県出身)

株式会社JTB
福岡支店長
井上 浩一氏
(福岡県出身)

前任者 根本克己氏は虎ノ門第二事業部長
＝東京都＝へ

株式会社
ジェーシービー
九州支社長
酒井 雅彰氏
(大阪府出身)

住宅金融支援機構
九州支店長
喜多 亮衛氏

事務局だより Secretariat newsletter

会員異動

株式会社朝日工業社
執行役員九州支店長
中島 重雄氏
(大阪府出身)

朝日生命保険
相互会社
執行役員福岡支社長
芝田 俊之氏
(長野県出身)

伊藤忠商事株式会社
九州支社長
武井 克磨氏
(大阪府出身)

株式会社
オンワード樫山
地区担当 九州・沖縄担当
安藤 大祐氏
(福岡県出身)

鹿児島県
福岡事務所長
金子 昭広氏
(鹿児島県出身)

前任者 田中瑞穂氏は(公社)鹿児島県薬剤
師会試験センター 業務部長＝鹿児島県＝へ

KDDI株式会社
理事 九州総支社長
山中 直樹氏
(埼玉県出身)

西日本支店長会・パートナーズクラブ7月合同例会

日 時:7月12日(金) 12時～13時30分
講 師:Asia Risk Monitor代表 ロー・ダニエル氏(政治経済学者/アジア歴史研究者/作家)
演 題:「南北接近と東アジアの激動」
会 場:天神スカイホール

西日本支店長会&パートナーズクラブ合同 「富野由悠季の世界」特別鑑賞会&夏季懇親パーティ

日 時:8月2日(金) 15時30分 鑑賞会開始 17時45分 懇親パーティ開始
会 場:福岡市美術館(今春リニューアル) 福岡市中央区大濠公園1-6
パーティ会場 館内レストラン「ブルヌス」

西日本支店長会&パートナーズクラブ合同 博多三大祭 宮崎宮 放生会幕出し

日 時:9月15日(日) 17時30分 神事開始 18時 幕出し(宴)開始
会 場:宮崎宮 清明殿 福岡市東区箱崎1-22-1