

林 語婕さんの表彰について

2018年9月3日
株式会社 JAL スカイ

2018年3月から8月まで JAL スカイのインターンシップにご参加いただいた林 語婕さんの表彰について下記のとおりご報告いたします。

記

- 1、氏名：林 語婕さん
- 2、受賞表彰：2018年4月～6月（第1四半期）
「羽田空港国際線地区 CS（Customer Satisfaction）シーズン表彰」
- 3、案件発生日時：2018年5月22日
- 4、発生場所：JAL21便（羽田-北京） 機内・出発搭乗口
- 5、概要：林さんは台湾の大学に通う学生ですが、今年3月から弊社（JALスカイ）のインターンシップ生として、主にカウンター誘導や搭乗口業務にて活躍しています。JL021/22MAYは、機内にて中国籍のお子様（5歳）が強い腹痛を訴えた為駐機場に引き返し、その後空港の防災センターに一報のうえ救急車を要請いたしました。同行のお母さまは日本語が話せなかった為、林さんは通訳として機内、その後の救急車にも同乗して搬送先の病院まで付き添いました。言葉の通じない日本で、お子さまの急な体調不良に不安を抱えたご様子であるお母さまを安心させるよう中国語で声をかけ続け、また救急隊員や医療スタッフからの数々の質問を的確かつ丁寧に伝えていました。その落ち着いた対応のおかげで、医療スタッフの方々もとてもスムーズに対応できたと感謝の言葉を頂戴いたしました。また、結果として病院での診察後にお子さまの容態も安定し、同日夕刻の便でのご帰国が可能となりました。林さんはこの2週間前にも糖尿病の中国籍のお客さまに付き添って救急車に同乗しており、救命に関わる事態により正確に対応できるよう、改めて医療用語をインターネットで勉強する等して備えていたとのこと。お客さまに寄り添ったホスピタリティ溢れる対応、そして過去の事例を活かしてさらに対応力を向上させようと努めるそのプロフェッショナルな姿勢が体現された事例です。
- 5、お客様からのメッセージ：「日本語が話せないため、とても不安であったが、長い時間付き添ってくださり大変感謝する。JALを選んでよかった。」と、何度も謝辞のお言葉とお辞儀を繰り返され、大変感謝されていらっしゃいました。
- 6、推薦者のコメント：林さんの日本語は日々上達しており、とても美しい日本語で丁寧な接客を心がけています。救急隊員や病院スタッフは救命に関わる事態であるため、次々とさまざまな質問がされる中、正確に伝えようと懸命に対応をしていました。言葉が

通じない日本で急病になってしまい、とても不安な思いをされているお客さまにも寄り添った素晴らしい対応でした。3月からインターンシップ生として活躍されている林さんは、その明るく丁寧な人柄からすぐに周囲とも打ち解け、仲間の一員として欠かせない人財となっています。今回のプロフェッショナル、かつホスピタリティ溢れる対応は、皆の手本となる素晴らしい対応であり、シーズン表彰に推薦いたします。

以上