高校生のための仕事図鑑

No.12　空港インフォメーション

ヒアリングシート

＜使い方＞

インタビュー動画を視聴して、シートの**（　　　　）**内に入る言葉を書いてください。聞き取れなかったときは、繰り返し聞いてください。

**Q１　この仕事に就こうと思ったきっかけを教えてください**

幼少期より空港を利用する機会が多く、空港に関わる仕事に就きたいと思ったことがきっかけです。

**Q２　この仕事に就くために努力したことを教えてください。**

私はもともとシャイな性格だったのですが、この性格を克服するためにたくさんの方と**（　　　　　　）**をすることを心がけました。

**Q3　どのような方とお話しをされましたか。**

まず、私が意識したことは、年齢関係なく、（　　　　　）から話しかけていくことです。小さい子どもから年配の方まで男女関係なく話すことで話術が磨かれたと思います。

**Q4　１日の仕事の流れを教えてください。**

出勤してから（　　　　　）分間デブリーフィングを見ます。その後、決められた現場にスタンバイしにいきます。インフォメーション、ラウンジ、お忘れ物預かり所の３つに分かれるのですが、日によってはインチャージからヘルプを任されることがあるのでお願いされた場所に行くこともあります。

**Q5　それぞれの部門はどんな仕事をするのか教えてください。**

①インフォメーション

那覇空港館内の案内をします。場所がわからなかったりするお客様にご案内をします。

②（　　　　　　　　　）

早めにいらっしゃったお客様がゆっくり過ごされるための場所です。

③お忘れ物預かり所

那覇空港館内でのお忘れ物を預かる場所です。

**Ｑ6　ひと通りの仕事ができるようになるためのステップを教えてください。**

（　　　　）線のインフォメーション、（　　　　）線のインフォメーションをそれぞれ半年ずつ行い、１年間経ったらラウンジに異動になります。

**Q7　仕事をする上で心がけていること、気をつけていることを教えてください。**

私が気をつけていることは、（　　　　　　　　）です。どのようにしたらこのお客様に伝わるんだろうと、気をつけながら日々接客をしています。

**Q8　この仕事はどんな人が向いているでしょうか**

コミュニケーション力がある人、（　　　　　　）がある人、愛嬌がある人だと思います。

**Q9　この仕事に必要なコミュニケーション力とは何でしょうか**

インフォメーションは、困っている人を助ける仕事なので高度なコミュニケーションが必要だと思います。

**Q10　働くことを通じて成長したことを教えてください。**

（　　　　　）です。お客様のお話しに耳を傾けることで、お客様が今何を必要とされているかを考えてスムーズな案内ができています。

**Q11　いつ頃今の仕事に就こうと考えましたか。**

もともと客室乗務員を目指していましたが、コロナ禍で採用がなくなりました。そこで、空港関係でどのような仕事があるか考えたときに、タイミング良くインフォメーションの募集があったので入社しました。

**Q12　あなたが大事にしている言葉は何でしょうか。**

「（　　　　　　　　　　　　）で咲きなさい」という言葉です。コロナ禍で最初希望した仕事に就けず戸惑いを隠せなかったのですが、今、置かれた場所で必死にがんばることで、報われる努力もあるので、この言葉が好きです。

**Q１　この仕事に就こうと思ったきっかけを教えてください**

幼少期より空港を利用する機会が多く、空港に関わる仕事に就きたいと思ったことがきっかけです。

**Q２　この仕事に就くために努力したことを教えてください。**

私はもともとシャイな性格だったのですが、この性格を克服するためにたくさんの方とお話しをすることを心がけました。

**Q3　どのような方とお話しをされましたか。**

まず、私が意識したことは、年齢関係なく自分から話しかけていくことです。小さい子どもから年配の方まで男女関係なく話すことで話術が磨かれたと思います。

**Q4　１日の仕事の流れを教えてください。**

出勤してから15分間デブリーフィングを見ます。その後、決められた現場にスタンバイしにいきます。インフォメーション、ラウンジ、お忘れ物預かり所の３つに分かれるのですが、日によってはインチャージからヘルプを任されることがあるのでお願いされた場所に行くこともあります。

**Q5　それぞれの部門はどんな仕事をするのか教えてください。**

①インフォメーション

那覇空港館内の案内をします。場所がわからなかったりするお客様にご案内をします。

②ラウンジ

早めにいらっしゃったお客様がゆっくり過ごされるための場所です。

③お忘れ物預かり所

那覇空港館内でのお忘れ物を預かる場所です。

**Ｑ6　ひと通りの仕事ができるようになるためのステップを教えてください。**

国内線のインフォメーション、国際線のインフォメーションをそれぞれ半年ずつ行い、１年間経ったらラウンジに異動になります。

**Q7　仕事をする上で心がけていること、気をつけていることを教えてください。**

私が気をつけていることは、言葉選びです。どのようにしたらこのお客様に伝わるんだろうと、気をつけながら日々接客をしています。

**Q8　この仕事はどんな人が向いているでしょうか**

コミュニケーション力がある人、忍耐力がある人、愛嬌がある人だと思います。

**Q9　この仕事に必要なコミュニケーション力とは何でしょうか**

インフォメーションは、困っている人を助ける仕事なので高度なコミュニケーションが必要だと思います。

**Q10　働くことを通じて成長したことを教えてください。**

傾聴力です。お客様のお話しに耳を傾けることで、お客様が今何を必要とされているかを考えてスムーズな案内ができています。

**Q11　いつ頃今の仕事に就こうと考えましたか。**

もともと客室乗務員を目指していましたが、コロナ禍で採用がなくなりました。そこで、空港関係でどのような仕事があるか考えたときに、タイミング良くインフォメーションの募集があったので入社しました。

**Q12　あなたが大事にしている言葉は何でしょうか。**

「置かれた場所で咲きなさい」という言葉です。コロナ禍で最初希望した仕事に就けず戸惑いを隠せなかったのですが、今置かれた場所で必死にがんばることで、報われる努力もあるので、この言葉が好きです。