



社員ダイアログ

明日のために、心をひとつにして

JALフィロソフィがどのように浸透し、いかにして業務に生かされているのか。これからの日本を担う世代であり、CSRを研究のテーマに選んだ学生の皆さまと、現場の思いを語り合いました。

反発を乗り越えて、一人ひとりの立ち返る場所に

学生 ● 私たちは、CSRや企業倫理について、大学で学んでいます。企業の実務についての知識が少なく、企業の倫理や哲学といっても、机の上だけの話ではないかと考えてしまうことがあります。JALフィロソフィは、実際に現場に根付いているのでしょうか？

野上(路線) ● 全社員が持っているのが、このJALフィロソフィ手帳です。これを全員が熟読して一人ひとりが自分なりに解釈し、迷ったらここに立ち返るものになっています。

齊藤(客室) ● 客室では日々、JALフィロソフィから一便にひとつテーマを決めるなど、チームで同じ目標を共有しながら、仕事をしています。

堀口(空港) ● 長崎空港では、1日の終わりの反省会で、自分の好きなJALフィロソフィをひとつ挙げて、なぜそれを選んだのかを発表する場があります。お客さま対応をするなかでJALフィロソフィにつながると思う場面や、悩んだときにJALフィロソフィが頭に浮かぶことが増えてきています。

学生 ● JALフィロソフィはどんなふうに浸透していったのですか？

福島(整備) ● 正直なところ、経営から遠い現場の部署では、最初は反発もあったと思います。大変なときに、この手帳に資金を投じる意味がどこにあるのか、という思いです。それでも、JALフィロソフィ教育や勉強会などに頻繁に参加することで、繰り返し手帳を読み込み、しっかりと理解するようになりました。迷ったらこの手帳に立ち返

身近な上司が実践している姿を見て自然と身に付きました



福島 敦至【整備】

るということを身近な上司が実践しているの、自分もそうしようと自然に思えるようになりました。

片山(運航) ● 4年間JALフィロソフィ教育を受けるなかで、実践してみるとちゃんと結果がついてきて、会社に対しても社会に対してもいいことだということがわかってきたわけです。トップか



JALについて深く知っていただくため、社内の施設を見学していただきました。

対談者：麗澤大学でCSRを学んでいる学生の皆さま



↑左から藤原達也様、戸谷里彩様、島田惇史様、北野舞子様、大塚祐一様

ら現場まで、JALフィロソフィを中心に
するという方針にブレがありません。

齊藤(客室)●初めて手帳をもらったときは、当たり前のことを今更、と思ったのですが、当たり前のことすらベクトルが合っていなかったということに気付いたのです。まず読もう、まず自分のなかに落とし込もうと思いました。今では、若手の客室乗務員が集まって、好きに意見を出し合うという集まりがあります。ざっくばらんな雰囲気、自然とJALフィロソフィの話題になっていきます。最初は人がなかなか集まらなかったのですが、今では輪が広がっています。

野上(路線)●毎週月曜日の朝礼で、JALグループ企業理念を毎回全員で唱和し、上司からも仕事で悩んだときには手帳を見るように言われています。

学生●そうやって少しずつ浸透していったわけですね。

野上(路線)●そうですね。こうしたことを繰り返していくうちに、自分のなかに自然に定着してきたのだと思います。私の職場でも「JALフィロソフィを活かす会」という、社員が自主的に集まる勉強会があります。ちょうど昨日も行われたのですが、所属する60人のうち50人程が業務後に集まり、JALフィロソフィについて語り合いました。私の部署に限らず、行われています。

JALフィロソフィは、いかにして現場で実践されているのか

学生●JALフィロソフィ教育や勉強会で培った共有意識やJALフィロソフィが業務に活かした例というのは、どうい

うことがあるのでしょうか。

齊藤(客室)●私たちはJALフィロソフィ教育という研修を年4回、受けています。さまざまな職種の社員が同じテーブルで議論することで、部署の垣根を越えることができたと思います。

例えば、出発の直前、搭乗口への到着が遅れているお客さまがいらっしや



齊藤 加菜【客室】

部署の垣根を越えて
お互いへの理解が
深まっています

るとします。ぎりぎりまで最後のお客さまを待ちたい。一方で、機内で待つ何百人のお客さまの定時性の確保も考えなければならない。以前であれば、意見や立場のぶつかり合いが尾を引くこともあったかもしれません。今では、JALフィロソフィの「お客さま視点を貫く」をそれぞれが実践している結果だと思えるようになり、お互いへの理解が深まっています。JALフィロソフィを思い起こすことが毎日のようにあると、やはり立ち返るのはこなんだと考えるようになります。



堀口 梨菜【空港】

毎日の業務でも最高のバトンタッチを意識して情報を引き継いでいます

堀口(空港)●以前、搭乗手続きを担当しているときに、足を怪我されているお客さまがいらっしやっただので、客室乗務員にそのことを伝えました。すると、「左右どちらの足ですか」と質問されました。「なぜ、そこまで聞いてくるのだろう」と思いましたが、もし怪我をされている足が通路側だと、機内でサービスをするときにワゴンが当たってしまうかもしれません。事前に把握していれば、細心の注意を払ってサービスにあたることができます。

学生●そこまで考えて行動することで、JALフィロソフィの「最高のバトンタッチ」が実現できるということですね。

堀口(空港)●そのとおりです。毎日の業務でも意識して情報を引き継ぐようになりました。



片山(運航)●「人生・仕事の結果＝考え方×熱意×能力」というJALフィロソフィを毎日の業務で意識しています。

学生●それは、どういうことでしょうか。

片山(運航)●パイロットとしての能力や熱意があっても、考え方がマイナスだとすべてがマイナスになるということです。そのことに気付いたとき、目から鱗が落ちる思いでした。若手のパイロットと話すときも、ネガティブなことをいうと大きなマイナスになることを自然と意識するようになりました。業務に対する心構えが大きく変わったと思います。

パイロットは育成に大変な時間がかかります。先輩から後輩に知識や経験を受け継ぐための訓練も重要な職務です。このときも「お客さま視点を貫く」意識を徹底しています。訓練で失敗しそうなところは、お客さまのことを考えるならこういう行動をとるべきだというように、あらかじめ指導するようにしています。

野上(路線)●私は、国内線の搭乗実績や収入の実績などの数字を扱うのが業務なので、「売上を最大に、経費を最小に」を念頭において仕事をしています。国内線の777型機は500席あります。予約が200席だとすると、300席の空席が出てしまいます。大きい飛行機ほど燃油費などのコストがかさみます。そこで、260人乗りの767型機に変更すると、お客さまの数はそのまま空席を少なくでき、経費を最小化できます。JALは直前で飛行機の大きさが変わることがありますが、実はそういう背景があります。

福島(整備)●整備の現場でも、安全を守ることが大前提ですが、コストを意識することが結果的に「お客さま視点を貫く」ことにつながると考えるようになりました。あるパーツに不具合があったとします。以前は、不具合修復の時間短縮だけを追求し、コストは度外視して、関連するパーツはすべて交換するという方針でした。

学生●安全のためには、それでいいような気がします。

福島(整備)●こうした運用の積み重ねも一因となって、コストが膨らんで大きな借金となり、破綻し、お客さまをはじめ多くの皆さまにご迷惑をおかけすることにつながってしまいました。今では、不具合の本質を追求し、マニュアルに従い、的確にパーツを交換することで、不必要な在庫・工数を削減しています。安全を大前提としながらもコスト削減によって得た手元資金で、個室のようなビジネスクラスやエコノミークラスの広い座席など、お客さま視点に立った投資ができるようになりました。

JALが好きだと胸を張っている仲間とともに

学生●JALの一番好きなところや、JALで叶えたい夢は何でしょうか。

片山(運航)●JALは成長の機会を与え

若い仲間たちに技術や考え方を背中や教えていきたい



片山 隆【運航】

てくれるし、自分でチャンスをつかみに行くことができるという点が好きです。入社から20年以上が経過し、さまざまな経験を積み重ねてきました。まだそれに満足することなく、新しいことに挑戦して、成長し続けたいと思っています。それから、若い仲間たちに、技術や考え方を教えていきたいです。背中であげていけたら、と思っています。

堀口(空港)●お客さま視点を貫いているところが好きです。先輩社員は、お客さまのために何が出来るかを日頃から考えていて、私もそれを見て業務にあたっています。私はまだ入社2年目ですが、新入社員の教育にかかわることになりました。業務知識に磨きをかけ、人に教えることで自分も成長して、良いお手本になれるようにしたいと思います。



齊藤(客室)●私は、JALの仲間が一番好きです。私たち全員の目標は、世界一選ばれ、愛される航空会社になること。それに向けて、各部署や各個人が取り組んでいます。

学生●最初に、世界一と聞いたときはいかがでしたか。

齊藤(客室)●正直なところ、まだまだ遠い先の話だと思っていましたが、この仲間となら世界一も夢ではないと思えるようになりました。

私個人としては、客室乗務員を引継ぐ責任者の立場に挑戦できる年次になります。世界一選ばれ、愛される航空会社になるにはどうするかを、自分の言葉で語る責任者になりたいです。

福島(整備)●私も仲間が一番好きです。辛い時期を乗り越えて、新しい目標に向かって一致団結してやっています。

JALフィロソフィに「現場主義に徹する」という言葉があります。私は入社したときから、現場で働く実作業がすごく好きで、まずは737型機の整備の資格を取り、今は777型機の資格に挑戦しています。スペシャリストとして成長していけるように先輩方の技術を吸収していきたいと思っています。現場のスペシャリストという観点から経営を見ていきたいというのが、私の夢です。

野上(路線)●JALフィロソフィに「本気でぶつかれ」という言葉があります。上司にも本気でぶつかれるし、自分が思っていることを何でも言えて、ある程度の裁量権を持たせてもらったうえで、自分のやりたいことがやれるという良さがあります。自分の可能性を広げてくれる点が、恵まれていると感じます。今後は数字の分析の精度を高め、悪い点が見つければ改善につなげ

上司にも本気でぶつかれることがJALの好きな点です



野上 悟志【路線】

たいと考えています。それがJALの実績に表れたときに、大きな達成感を感じるのだと思います。

今は間接部門にいるため、お客さまと直接接する機会があまり多くありません。JALでは毎月25日を「ニココーの日」として、街頭でお客さまに手書きの感謝カードをお渡しする活動をしています。積極的に参加して、感謝を伝える機会を大切にしたいと思います。

学生●皆さんがJALフィロソフィ手帳のお話をされている間、手にした手帳が目に入ってきました。とても使い込まれている様子がよくわかり、理念がしっかりと業務に活かしていることがうかがえました。また、JALの好きな点を答えていただいたときの皆さんの姿が輝いてみえて、JALが好きながとてもよく伝わってきました。一人ひとりがJALのことが好きな皆さんの集まりですから、自ずとJALの明日も明るいことを確信しました。

