



すべてのお客さまに安心・快適な旅を 『JAL プライオリティ・ゲストサポート』

熱戦が繰り広げられたソチオリンピック・パラリンピック冬季競技大会が、先月閉幕しました。今回の大会開催に際して、JALは、オフィシャルエアラインパートナーとして、日本選手団の移動をサポートいたしました。

そこで今号では、日本パラリンピック委員会のオフィシャル・パートナーとして、選手や関係者の皆さまの移動を支えるスタッフの声を通じて、すべてのお客さまに空の旅をお楽しみいただきたいと願う私たちの取り組みをご紹介します。

文／富山閑子



関係するスタッフと部門が
情報を共有し、連携して、
選手を全力でサポート

JALは、日本オリンピック委員会・日本パラリンピック委員会のオフィシャル・パートナーとして、選手や関係者が安心、快適に移動できるようサポートしています。とくにパラリンピックは、航空会社で唯一のオフィシャル・パートナーとして積極的に応援してきました。4年に一度の夢舞台を前に気持ちが高まる選手たちが、ストレスなく、リラクゼーションして現地向かっていたるよう取り組んでいます。

日本パラリンピック委員会との窓口を担当するジャルセールスの高橋瑞絵さんは、「実は、出発前からお帰宅されるまで、選手のすべての行程を把握し、ケアすることが私たちの役目です」と話します。



ケジュールについて情報収集を行い、これらの情報をもとに社内のあるゆる部門と連携しながら準備を進めます。もちろん出発や到着の当日は、空港に出向き、混乱がないように最後まで選手の負担軽減に努めています。

一方、成田空港でお客さま対応を担当するジャルスカイの佐藤友美さんは、日本を代表して競技に参加する選手をみんなで盛り上げたいという熱い思いから、関係部門間の情報共有と最高のパトナージュを心掛けています。

「車いすを使用するパラリンピック選手の多くは、競技用と日常用の2台の車いすをお持ちになります。そこで、使い慣れた車いすで搭乗口まで行くことができるよう、機側で預かりする体制を整えます。また、多くの車いすをお預かりする場合には、飛行機の出発時刻に影響が出ないよう、運航・客室・整備・機内食をはじめ、すべての部門と調整し、搭乗開始時刻を早められるよう全員で協力して取り組んでいます」



にとって、車いすは自分の足。貨物担当のスタッフもこれまで培ったノウハウを最大限に活かし、たとえば、壊れやすいハンドルの部分に、段ボールを筒状にした特製のカバーを装着。さらに車いすを収納する際も、動かないよう



「日本の航空会社らしい、ソフト・ハード両面での細やかな配慮がうれしい」

こうした取り組みに対して、選手からはさまざまな声をお寄せいただいています。

ロンドン・パラリンピックで車いすバスケットボール日本代表として活躍した香西宏昭選手は、そんなスタッフの陰の支えに感謝していると言います。「現在、ドイツのクラブチームに所属



香西宏昭選手 PHOTO by Jcamp



上地結衣選手

し、日本とドイツを頻繁に行き来していますが、空港カウンターに行くたびに、笑顔いっぱい迎えてくれて、いつも力をもらっています。また、私たち選手がとても大切に扱っている競技用車いすをスタッフの皆さんが丁寧に扱ってくれる姿を初めて見たときは胸が熱くなりました。そしてJALがサポートしてくれて良かったと心からうれしくなりました」

同じく車いすテニス日本代表の上地結衣選手は、パラリンピックはほかにはない独特の緊張感をもつ特別な空間、と表現します。

「JALを利用するときは、最初に搭乗し最後に降機するので、機内にいる時間が長いのですが、客室乗務員の皆さんからもたくさん声をかけていただき、本当に励みになります。日本代表のウェアを着用し、いよいよ出発だ！と、パラリンピックに向かう機内ではとても緊張していたのですが、いつもの機内、いつもの食事、いつもと一緒の空間があり、リラックスできました。JALにはこれからも、日本人らしい心遣いで私たちをほっとさせてくれる、そんな存在でいてほしいですね」

『JALプライオリティ・ゲストセンター』が、安心快適な空の旅をお手伝い

パラリンピック・サポートのとりまとめを行うのは、1994年に開設さ



私たちは、これからも、すべてのお客さまに安心・快適な空の旅をお届けできるよう、取り組んでまいります。

担当の黒沢直子さんは、パラリンピック選手に対して、ひとりのアスリートとして、特別でないおもてなしを心掛けています。

「プライオリティ・ゲストおひとりおひとりの状況に応じた適切な事前手配は欠かせませんが、障がいがあっても、ひとりのお客さまとして、ほかのお客さまと同様にストレスや負担なく、快適な旅を楽しんでいただきたい、という思いが基本にあるのです」

