

明日の翼

Winter 2019

明日の空へ、日本の翼



特集

新時代を切り拓く

エアバス A350 型機

ボーイング 787 型機 国内線就航

地域とともに 『SAMURAI KYUSHU』ツーリズム始動
地域に息づく歴史文化を九州から世界へ発信

JALのサービス品質を、世界へ広げる ラオス・ミャンマーにおける空港教育訓練の取り組み

JALのダイバーシティ & インクルージョン 多様性への新たな学びを! 「JAL Diversity Day 2019」を開催

翼を育てる 安全のバトンを仲間につなぐ グランドハンドリング

地球、世界、日本と共生する 航空会社へ



航空運送業は、地球温暖化の原因の一つである温室効果ガスを排出する事業です。JALグループは、その事実を真摯に受け止め、社会と共生しながら事業を持続させるため、さまざまな取り組みを行っています。

私たちのCO₂総排出量の99%は航空機の運航によるものですが、これを大幅に削減するためには、燃料消費量の少ない新型機への更新が特に効果があります。新型機は、従来機と比べて15〜25%程度のCO₂排出量を削減することができま。この度JALグループは、フラッグシップであるボーイング777型機の後継機として、エアバスA350型機の導入を開始し、2019年秋から国内線に就航させています。これに加え、これまで国際線のみ就航していたボーイングの新型機、787型機も国内線に就航させました。これらは騒音も低減されており、機内の静粛性のみならず、空港周辺地域の環境負荷も大きく軽減できるものと考えています。今後も計画的な機材更新を進めてまいります。

本号では、新型機のほか、私たちの昨今の取り組みについて、いくつかご紹介いたします。JALグループで

は、日本の各地域と世界を結ぶ私たちの使命として、各地域の特長を生かした観光促進や地域活性化のためのさまざまな施策を展開していますが、今回はその一例として「SAMURAI KYUSHU ツーリズム」を取り上げています。また、より多くの訪日外国人をお迎えするには、日本の各空港に乗り入れる海外航空会社の航空機を取り扱う地上スタッフの役割が、非常に重要となっております。本号ではこうした「グランドハンドリング」の仕事をご紹介します。さらに、世界に誇る私たちのサービスを生かした海外でのサービス教育事業などについてもご紹介しています。

ローカルでもグローバルでも、航空運送事業のみならず、JALグループだからこそできることがあります。今後も、日本の各地域に貢献するとともに、地球、世界と共生できる持続可能な事業を目指してまいります。引き続きご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

日本航空株式会社 代表取締役社長 赤坂祐二

特集 新時代を切り拓く エアバスA350型機 ボーイング787型機 国内線 就航

日本の空は、新しい時代へ。
2019年9月、国内線にエアバスA350型機が、10月にはボーイング787型機が就航しました。その特長は、これまで以上に過ごしやすい機内の「快適性」や、環境負荷を低減する「省燃費」、「低騒音」。JALグループは、新型機の導入を通じて、新時代の快適な空の旅と、環境負荷の低減による持続可能な社会の実現を目指しています。

JALグループは、2030年のSDGs[※]達成に向け、事業を通じて社会の課題解決に取り組みます。
※「Sustainable Development Goals」の略称で、持続可能な社会の実現を目指し、国際社会が2030年までに解決すべき17の目標のこと



1 機体の入口付近にはJALを象徴する鶴丸ロゴをあしらいました 2 個室のようなプライベート空間を実現した「ファーストクラス」。ソファのような座りごこちとマッサージ機能を備えた座席は今までにないつるぎを体験できます 3 「クラス」では、レッグレストに新機能が。ゆったりとした空の旅をご堪能いただけます 4 キャスター付きスーツケースを縦に収納することができる手荷物収納棚



「省燃費」と「低騒音」
環境に配慮した新型機

2019年9月から、エアバス A350型機、10月からボーイング 787型機が国内線に就航しました。機内仕様を一新し、すべてのお客様に快適な空の旅をご提供します。そして、さらに力を入れたのが環境負荷の低減です。

これらは、エアバス社、ボーイング社の新型機であり、従来機と比べ「省燃費」と「低騒音」という2つの特長があります。従来機と比較した場合、CO₂排出量を15〜25%程度削減することができます。さらに運航時のエンジン音が静かになり、空港周辺の騒音の低減に加え、機内でも快適に過ごすことができるようになりました。

航空機の構造に新素材である炭素繊維複合材を使用することで軽量化を実現し、また、新開発エンジンの搭載によって環境に配慮した機材が実現しました。

今、取り組むべき
環境課題の解決に向き合う

深刻化する環境問題の解決に向け、国際航空分野*ではCO₂排出量削減のため、さまざまな取り組みが進められています。JALグループでは「2020年度までにJALグループ航空機の有償トンキロあたりCO₂排出量を2005年度比で23%削減する」という目標を掲げ、バイオジェット燃料の活用や、「燃料節約プロジェクト」、「騒音軽減運航方式」の導入など、各職場が連携しながら推進しています。今回の省燃費・低騒音機材への更新も、CO₂削減に大きく貢献します。

JALの主力機として、日本各地をつなぐ新型機。今後もすべてのお客様さまに快適なフライトを提供するとともに、事業活動のあらゆる場面で工夫を行い、環境負荷の低減に努めていきます。

※2010年に開催された国際民間航空機関 (ICAO) の総会では、「燃料効率を毎年2%改善すること」、「2020年以降国際線のCO₂総排出量を増加させないこと」という2つの目標を採択。さらに、2016年の総会では、2021年以降、国際線を運航する航空会社に対して、2019年・2020年のCO₂平均排出量を超過した分についてCO₂排出権の購入などを義務付ける制度 (CORSIA制度) を導入することが採択されるなど、環境への負担を減らすための積極的なアクションが始まっています。

新型機で取り組む環境へのアクション

客室仕様のリニューアルにより機内の快適性を向上させた新型機。さらに、「省燃費」と「低騒音」という性能も兼ね備えています。未来に持続する社会を実現するため、JALグループは環境負荷の低減に力を入れていきます。



エアバス A350-900 型機

スペック (国内線仕様)

| | |
|--------|---------|
| 全長 | 66.8m |
| 全幅 | 64.8m |
| 全高 | 17.1m |
| エンジン推力 | 33.7t×2 |
| 標準座席数 | 369 |
| 巡航速度 | 916km/h |
| 最大離陸重量 | 217t |
| 航続距離 | 5,900km |



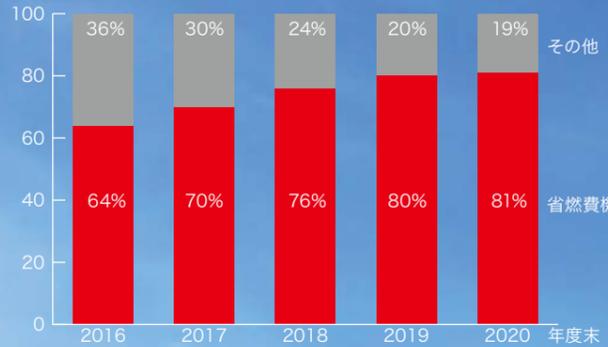
ボーイング 787-8 型機

2012年から国際線に就航していましたが、10月27日より国内線にも就航しました。

スペック (国内線仕様)

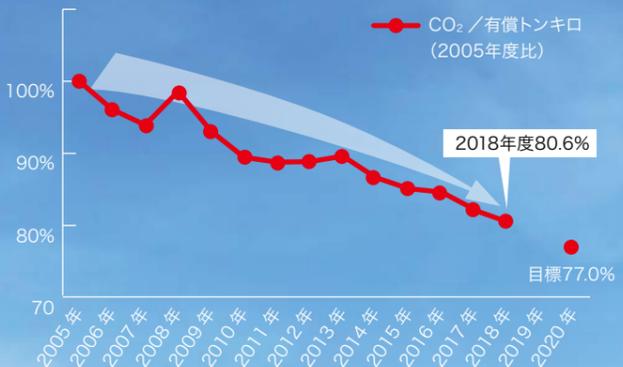
| | |
|--------|---------|
| 全長 | 56.7m |
| 全幅 | 60.1m |
| 全高 | 16.9m |
| エンジン推力 | 28.9t×2 |
| 標準座席数 | 291 |
| 巡航速度 | 916km/h |
| 最大離陸重量 | 173.3t |
| 航続距離 | 5,100km |

JALグループの省燃費機材シェア



対象機種：A350、787、777、737-800、E170/190
2018年度までは実績値、2019年度以降は計画値

JALグループ航空機の排出するCO₂削減の推移



環境負荷の低い航空機を



経営企画本部長
西尾 忠男

JALでは新しい機材を導入する際、路線ネットワークの構築や投資対効果のほか、更新時期などさまざまな観点で判断をしています。特に「環境負荷の低減」を重視しています。航空会社としてはCO₂の排出量の削減は急務であると考えており、省燃費機材であるA350型機と787型機を、777型機、767型機の後継機として導入しました。今後も計画的に新型機へ更新していくことで、環境負荷の低減を目指してまいります。両機は省燃費なことはもちろん、低騒音かつ快適性にも優れており、今後も路線の特性に合わせて導入を進めてまいります。

また、私たちは中期経営計画のなかで「すべてのお客様さまにストレスフリーを実現」を掲げています。航空機にご搭乗いただくお客様のストレスフリーはもちろん、騒音の低減や排出する有害物質の削減などにより空港周辺の皆さま、そして社会の皆さまのストレスフリーも目指しています。これからもJALグループは安全で快適な空の旅を追求するとともに、環境課題の解決に力を入れてまいります。

『SAMURAI KYUSHU』ツーリズム始動
地域に息づく歴史文化を
九州から世界へ発信

JALグループでは、地域活性化の取り組みの一つとして『SAMURAI KYUSHU』に取り組んでいます。九州におけるインバウンド需要の拡大に向けて、各地に点在する魅力的なコンテンツを地域とともに磨き上げ、外国人観光客の誘客を目指しています。

欧米豪からの
インバウンド需要の拡大へ
『SAMURAI
KYUSHU』

年々増加するインバウンド需要。日本全国にある魅力的な観光地が、外国人観光客を魅了しています。九州はアジアを中心に高い人気がある一方、欧米豪からの観光客が少ないことが課題でした。そこでJALは、九州の活性化・インバウンド誘致のため、武士の時代を色濃く残している九州各地を訪ねる『SAMURAI KYUSHU』ツーリズムに取り組んでいます。欧米豪、特に欧州で「騎士道」に通じる「武士道」や「侍」などの言葉がインターネットで多数検索されていることに着目し、『SAMURAI

KYUSHU』としてブランド化を目指しています。例えば、城や武家屋敷への宿泊のほか、日本刀の試し斬り、武士が育んできた華道や鼓道を含め、九州各地に点在する伝統文化や芸能などの体験コンテンツを自治体や地域の皆さまと磨き上げることを目的としています。また、海外でも競技人口が多い剣士を対象に「剣道クリニック」を開催しています。今後、九州各地の『SAMURAI KYUSHU』コンテンツの発掘・磨き上げに加えて、デジタルマーケティングを主体とし、一体的に発信を行うことでインバウンド需要の拡大と地域活性化にさらに力を入れていきます。

長崎県の「平戸城懐柔櫓」で
日本初の常設「城泊」を開始

『SAMURAI KYUSHU』のコンテンツの一つとして、2020年夏には、株式会社百戦錬磨と株式会社アトリエ・天工人と共同参画し、日本100名城にも選定された長崎県平戸市にある「平戸城懐柔櫓」において、日本初となる常設の「城泊」を開業します。城での宿泊のほか、平戸独自の歴史や芸術、食を体感していただくプログラムを実施し、地域活性化につなげていきます。

JALは、平戸城の城泊に続き、九州各地での城泊や武家屋敷泊の推進に力を入れ、インバウンド需要の拡大に貢献し、地域活性化に取り組んでいきます。



「肥後大津民芸造花」熊本県大津町
大津町無形民俗文化財に指定されている伝統工芸「梅の造花」。保存会の指導のもと、本格的な造花制作を体験します



「光月流太鼓」福岡県朝倉市秋月
秋月藩の武家に伝わる「光月流太鼓」。厳かな雰囲気なかで格式ある伝統芸能を体験します



「剣道クリニック」鹿児島県鹿屋市、福岡県宗像市など
日本の伝統的な武道・剣道の体験を通じ、日本の心を知ってもらい、永続的な日本ファンを増やします。剣道の技量向上と昇段審査への対応も行っています



2階ベッドルームイメージ



外観イメージ



1階ルームイメージ

「平戸城懐柔櫓」長崎県平戸市
2020年夏に「城泊」の開業を予定している「平戸城懐柔櫓」のイメージ



JALのサービス品質を、 世界へ広げる

空港教育訓練の取り組み

2019年の6月・7月に、JALUX[※]が出資参画しているラオスの首都ビエンチャンにあるワッタイ国際空港国際線ターミナルの運営会社L-JATS社と、ミャンマーのマンダレー国際空港の運営会社MJAS社の空港旅客スタッフに対して、それぞれサービス教育を実施しました。JALが培ってきたノウハウを提供し、空港のサービス品質の向上を目指します。

※株式会社JALUX：JALグループの航空・空港関連商社。

きっかけはJALのコンテスト

2018年1月に羽田空港近傍で行われた「空港サービスのプロフェッショナルコンテスト^{※1}」の会場に、ミャンマー・マンダレー国際空港の運営会社MC-Jalux Airport Services Co., Ltd.^{※2}（以下、MJAS社）の方の姿がありました。

このコンテストは、空港旅客スタッフの

サービス（接客）スキルを磨きあうことを目的に、JALが毎年開催しているものです。

見学されたMJAS社の方は、JALのサービスに感銘を受けたと言います。それまでMJAS社では、自社のサービスを客観的に振り返る機会が少なかったため、JALの空港旅客スタッフの接客に対する姿勢を目的に、自社のサービス品質向上に取り組むことを決心されました。同年12月、MJ

下、L-JATS社）とともに、サービス教育訓練を実施することになりました。

**JALの社員が伝える
「お客さまに寄り添う」ことの
大切さ**

L-JATS社とMJAS社、それぞれ約80名の受講生に対し、JALの空港旅客スタッフとともに、客室乗務員もインストラクターを担当。教育訓練では、髪型や化粧などの身だしなみや、お辞儀などの接客マナー、さらに体の不自由なお客さまへのお手伝いの仕方などについて、実践を取り入れつつ、JALのサービス基準に沿って行いました。1日約5時間の研修を4日間にわたってそれぞれ行いましたが、受講生たちは意欲的な姿勢と高い集中力で受講していました。

MJAS社でインストラクターを務めた空

港オペレーション教育訓練部の中村由紀子が特に心がけたのは、サービスマインドを教えることでした。「お辞儀の習慣や種類、角度など日本ならではのやり方に、当初受講生は戸惑うこともあったと思います。そこで、JALのサービスマインドを理解してもらうために、どのような時もお客さま視点に立ち、お客さまへ寄り添うことの大切さを伝えることが出来ました。例えば、身だしなみを整えることで、お客さまにどのような印象を与えるのかを伝え、理解につなげていきました。」

同じくインストラクターを務めた空港オペレーション教育訓練部のオオタ・ケビンは、今後への期待を込めて語ります。「JALのやり方を学ぶだけでなく、自社とJAL双方のサービスマインドの強みを組み合わせ、今後の成長のヒントにしてほしいと思います。」

受講生への訓練後のアンケートでは、高い評価とともに、多くの感謝のお言葉をいただく

高品質なサービスを世界へ

JALは、サービス教育のノウハウをさらに世界に展開していきます。また、空港旅客スタッフだけではなく、荷物の積み降ろしなどを行うグランドハンドリングスタッフへの教育も展開していきます。これからもJALは、会社や国の枠を越えて私たちの安全やサービスのノウハウを展開し、航空分野全体の品質向上を目指します。そして、空港で働く社員がプロとしての誇りを持ち、仕事にやりがいを感じられる環境づくりに貢献していきます。

AS社は独自にマンダレーにて「プロフェッショナルコンテスト」を開催。その後、JALや、同社に出資参画しているJALUXと検討を重ね、ラオス・ワッタイ国際空港国際線ターミナルの運営会社であるLao-Japan Airport Terminal Services Co., Ltd.^{※3}（以

※1 空港サービスのプロフェッショナルコンテスト：JALグループが就航する国内・海外の各空港を代表する空港旅客スタッフが、接客スキルや対応力を競うコンテストで、原則年に一回開催しています。

※2 MC-Jalux Airport Services Co., Ltd. (MJAS社)：JALUXが出資参画しているミャンマー第二の都市マンダレーにあるマンダレー国際空港の運営会社。

※3 Lao-Japan Airport Terminal Services Co., Ltd. (L-JATS社)：JALUXが出資参画しているラオスの首都ビエンチャンにあるワッタイ国際空港国際線ターミナルの運営会社。



接客のロールプレイング。チームで役割と内容を決めます。終了後にはインストラクターから講評があり、振り返りから新たな学びを得ます



インストラクターによるおじぎの見本。位置や角度について詳しく解説しています



ラオスで実施した身だしなみの教育訓練。「ネット」や「ワックス」を使用し、髪型を美しく整えます



車いすのハンドリングを指導する様子。実践を通じて安全な操作方法を習得していただきました



ミャンマーでは、英語ネイティブのJALスタッフ（写真右）によるアナウンス訓練を実施しました



ラオスでは、タイ人のインストラクターによる教育を行うことで、より深いコミュニケーションを実現しました（ラオス語はタイ語に似ています）





「LGBT×VR ～レズビアンオフィス編～」は、レズビアン当事者の視点で、職場の居心地の悪さや良さを体感することを通じて、日頃の自分の言動を振り返るプログラムです。ルミエール・ジャパン・アワード2018 優秀作品賞受賞



VRゴーグルで視聴できる映像「私をどうするのですか?」では、認知症の方が見る世界を体験できます。車から降車しているにもかかわらず、ビルの屋上から飛び降りているように感じたり、記憶の混乱により拒否反応を示してしまうことをVRを通じて理解できます



ダイバーシティ & インクルージョン

JALグループは、トップコミットメントとして2014年に「ダイバーシティ宣言」を発し、誰もが生き生きと活躍できる会社を目指しています。

▶ 第一部「Diversity×VR ～まずは体験してみよう～」では、参加者全員がVRゴーグルを装着し、認知症の方やLGBT当事者への理解を深める映像を体験しました

多様性への新たな学びを！ 「JAL Diversity Day 2019」を開催



ダイバーシティ & インクルージョンは「自分ごと」

2019年6月、ダイバーシティを自分ごととして捉え、理解を深めるための社内イベント「JAL Diversity Day 2019」を開催しました。当日は第一部から第三部の三部構成で実施し、約150名の社員が参加しました。

VRで認知症などを体験
ダイバーシティへの理解を
深める機会に

第一部の「Diversity×VR ～まずは体験してみよう～」では、(株)シルバードの大谷 匠氏を講師に招き、仮想現実を体験できるVR（バーチャルリアリティ）を用いて、認知症、発達障がい、LGBTなど多様な方の「一人称体験」をしました。当事者の視点で体験することで、コミュニケーションのすれ違いや特定の属性に対するアンコンシャス・バイアス（無意識の偏見）に気づき、他人ごとと思いがちなダイバーシティについて、誰にでも該当しうる自分ごととして考えるきっかけとなりました。また、誰もが力を発揮できるよう、お互いの多様性を受け入れ、安心して発言できる雰囲気（心理的安全性）が必要であることについても理解を深めることができました。

継続的な取り組みを通じて、
一人一人が生き生きと働ける
会社へ

第二部の「Diversity×Life Event」WorkもLifeも充実させよう」では、育児、介護、健康など、誰もが直面する可能性のあるライフイベントへの向き合い方を経験者とともに考え、学ぶ座談会を行いました。そして第三部の「Sexual Diversity Transgender当事者と語る」では、(株)Gipit代表の井上 健斗氏にご講演いただきました。性自認や性的指向、トランスジェンダーについて、当事者の生の声に耳を傾け、ともに語り合うことで、社員の多様性を理解する時間となりました。

今後もJALグループは、継続的にダイバーシティへの理解を深める機会を設けることで、より多くの社員が気づきを得られる機会を増やしていきます。そして、社員一人一人を尊重する風土をつくるとともに、多様な個性が生み出すアイデアにより、新たな価値を創造していきます。

日本初「JAL LGBT ALLYチャーター」を運航しました！

一企業としての取り組みだけでなく、より多くの皆さまにLGBTを支援する運動を知っていただき、社会全体での理解促進につなげるべく、ピンクドット沖縄^{※1}の開催に合わせて、2019年8月31日に日本で初めて「JAL LGBT ALLYチャーター」を運航しました。当事者や、理解促進への取り組みを行う企業担当者をはじめとするALLY（理解者・支援者）など90名の方にご搭乗いただきました。機内では「オリジナルレインボー弁当」をお配りしたり、当事者であるシンガーソングライターの清貴さんが歌を披露されたりしました。ご搭乗された方からは、「一体感のあるフライトに感動した」という声を多くいただきました。



任意団体「work with Pride」が策定する「PRIDE指標」^{※2}において、本年は「JAL LGBT ALLYチャーター」が、社会全体への理解促進の機会を提供し、社内外のALLY拡大に貢献したとの評価をいただき、2016年に続き2度目の「ベストプラクティス」^{※3}も受賞しました。

※1：LGBTなどのセクシャルマイノリティへの理解を深め、「すべての人がより生きやすい社会」を目指すイベント。
 ※2：セクシャルマイノリティに関するダイバーシティ・マネジメントの促進と定着を支援する任意団体「work with Pride」が2016年に策定した指標。「ゴールド」「シルバー」「ブロンズ」の3段階で評価される。
 ※3：PRIDE指標運営委員会が、特に優れていると判断した事項につき、ベストプラクティスとして表彰される。

▶ 第二部「介護に備える」のブースでは、小規模の座談会形式で経験者から話を聞いたり、参加者同士で情報交換できる機会をつくりました



▶ 第三部の井上 健斗氏による講演を聞いた社員からは「話を聞くうちに、仲間や部下など身近な人からカミングアウトされたら、相手の全てを受け入れてあげようと思った」と前向きな声も



安全のバトンを
仲間につなぐ

グラウンドハンドリング



グラウンドハンドリングの業務は、手荷物や貨物の積み降ろし作業・航空機の誘導・機内の清掃など多岐にわたりますが、全ての業務に通じることは、お客さまに「安全・安心」をお届けすること。
お客さまと直接お話しする機会は少ないですが、JALグループの航空機を運航するにあたり、なくてはならない業務です。航空機の下で活躍する姿は、まさに「縁の下の力持ち」。
最近では、訓練にVR等の最新技術を取り入れるなど、より安全に、そしてより確実に業務を行えるようになっていきます。安全、そしてお客さまに対する思いは昔から変わりませんが、時代にに合わせて進化し続け、安全・安心運航を支えています。
今回は手荷物の積み降ろし業務を中心に紹介します。

—お客さまの旅の始まりと
終わりが笑顔であるように—

出発
到着



仕分ける
カウンターでお預かりした手荷物を行き先、便名ごとに仕分け。BRS (P14参照) で確実に、効率的に



積み付ける
仕分けした手荷物をコンテナに入れる。パワードウエア (P15参照) で腰への負担を軽減



積む、降ろす
貨物やお客さまの手荷物を航空機へ積む、降ろす



返却する
手荷物返却時はお客さまが取りやすいよう、取っ手がお客さま側にくるように



株式会社JALグランドサービス
東京支店ランプサービス1部
今 裕太 (2009年度入社)

「一便たりとも同じフライトはありません。仲間との「最高のバトンタッチ」で、安全・安心運航を支えます。」

安全とは、命を守ること。

—安全運航を支えるため、心がけていることを教えてください。

今 当たり前のことですが、決められた規則・手順を守ることが徹底しています。例えば出発作業では、コンテナの搭載場所などが記載された指示書があるので、決められた場所に決められたものを忠実に搭載します。その際、指示された作業を単純に行うだけではなく、他の作業者とダブルチェックをしながら確実な作業を行っています。

中井 ダブルチェックを行う場面は多々あります。例えば、航空機の貨物室内でコンテナが動かないよう固定するストッパーがあるのですが、作業者がストッパーをかけた後にロードマスター(搭載監督者)が再確認します。

「だ」と先輩から言われて育ちました。それが体に染みついていきますね。
今 私たちは直接的にお客さまと接する機会が多いわけではありません。だからこそお客さまからお預かりした手荷物は、お客さまとの接点の一つとして大切にしています。柔らかくて軽い手荷物の上に重い荷物を置かないなど、当たり前のことですが、お預かりした時と同じ状況でお返しするよう、細心の注意を払っています。

中井 手荷物を到着ロビーへ返却する際も、お客さまへ思いを馳せています。お客さまが手荷物を受け取りやすいよう、持ち手の部分をお客さまの方に向けてベルトコンベアに流したり、大雨の日は手荷物が濡れてしまうこともあるので、タオルで拭いてお返ししたりもしています。直接お顔を拝見してサービスができない分、作業員一人

私もロードマスターの資格を保持していますが、万が一ストッパーのかけ忘れがあると、重大な事故につながりかねないので、指差呼称による確認だけでなく、チェックリストの確認も併せて行うことで、安全性を高めています。

今 ダブルチェックは他部門との間でも行っています。グランドハンドリングスタッフには整備士の指示のもと、特殊車両を使って航空機を自走できるポイントまで押すプッシュバックという業務があります。航空機を押す方向などの指示伝達は、通常、管制官→運航乗務員→整備士→グランドハンドリングスタッフの順に行われますが、途中で誤った伝達となっていないか、管制官と運航乗務員の航空無線を聞いてダブルチェックを心がけています。

中井 安全とは命を守ることです。一人が心をこめて作業をしています。変わっていくもの、そして変わらないもの。

—安全性をさらに高めるためにやっている取り組みを教えてください。

今 航空機のプッシュバックは、たくさんさんの部門、たくさんさんの仲間がつかないできた安全のバトン運航乗務員になく、グランドハンドリングスタッフの重要な業務の一つです。私も資格取得のため、お客さまが搭乗されていない航空機で初めてプッシュバックの訓練をしたときは、緊張で足が震えました。この時、「尊い命をお預かりしている仕事」だとあらためて認識しました。最近では、VRで航空機のプッシュバックなどの訓練も行えるようになり、より経験や感覚を磨く機会が増えていきます。毎回、実際の航空機で訓

自分だけで完結する仕事は一つありません。JALの翼を支えている全社員が安全のバトンをつないで安全運航を堅持しています。一日の終わりに皆で「今日もおつかれさま」と言えることは安全であることの証であり、とても幸せを感じる瞬間でもあります。

—お客さまのために自ら考え、行動していることは何ですか。

中井 出発の手荷物を搭載している時は、自分が到着地の担当だったらどう思うか考えて行動しています。例えば、乗り継ぎ時間が短いお客さまの手荷物を貨物室内の奥に搭載すると、到着地のスタッフは積み替え作業に時間を要してしまいます。仲間が作業しやすいようにという意味もありますが、すべてはお客さまの手荷物を安全に時間通りに乗り継ぎ便に搭載するためです。新人時代から「次工程はお客さま

練できるわけではないので、最新技術の導入でより安全に、より正確に業務や訓練を行うことができるようになっていきます。

中井 他にもBRS*やパワードウェア ATOUN MODEL Y*を導入しました。これらを使用することで作業効率の向上やミスが防止できることなどはもちろん、腰への負担が軽減されるなど、働く環境の改善にもつながっています。さらに、最新技術を取り入れるようになったことをきっかけに、こうしたらもっと安全なものではないか、こんな機械があればより効率が上がるのではないかと、社員自らが広い視野をもって考え行動するようになっていきます。私たちはこれからも「安全・安心」をお届けできるよう、歩みを止めることなく進化していきます。

ロードマスターとしての責任。

「昨日よりは今日、今日よりは明日」で、日々進化していきます。

株式会社JALグランドサービス
東京支店ランプサービス1部
中井 健裕 (2005年度入社)



パワードウェア ATOUN MODEL Y*
腰をサポートする着用品ロボット。手荷物を持ち上げるとセンサーが体の動きを認識し、内蔵されたモーターを自動調整して、作業員の腰への負担を和らげる
※ATOUN社製



BRS
搭載手荷物の積み付け、取り降ろし作業をサポートするシステム。BRSでバーコードを読みとることで、手荷物の行き先管理などがスムーズに



VRシミュレーター
通常のプッシュバック訓練では再現が困難な雨や雪などの気象条件のもと、さまざまな機種の航空機で繰り返し訓練が可能に

