



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



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

到着



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