

明日の翼

| Vol.05 | 2015 |



明日の空へ、日本の翼



JAPAN AIRLINES

Hot Issues 【対談】地方創生×インバウンド

ニッポンの観光の未来を考える

ロバート キャンベル氏 × 原田 劉 静織氏
日本文学研究者／東京大学大学院教授 × インバウンドビジネスコンサルタント／株式会社ランドリーム代表取締役

地方創生の戦略を語る

三村 申吾氏 × 加藤 一誠氏
青森県知事 × 慶應義塾大学商学部教授

「山形モデル」の路線強化と「ふるさと割」の活用で地方に元気を



ごあいさつ

日本の元気のための私たちの役割

いまJALが何を考え、どのような取り組みを行っているのかお伝えするために、
今回も「明日の翼Vol.05」を発刊させていただきました。

私どもは日本の「元気」を応援するために、
いろいろな方面でプロジェクトを立ち上げております。
これは、多くのご理解とご支援を賜った皆さまへの感謝の気持ちを
いつまでも忘れることがないよう、

常日頃から自分たちに何ができるのか考え続けた中からの取り組みです。

その中でも、特に観光立国や地方創生への貢献は非常に重要だと考えております。
私どもは航空会社として、世界と日本、そして日本国内を結ぶネットワークを展開しております。
旺盛な訪日外国人需要や国内観光需要を地方に呼び込むとともに、
地方の魅力を発信し、日本が元気になるお手伝いをしてまいります。
そして、私ども航空会社だからこそできる地方創生へのサポートは、
皆さまへの恩返しにつながるのではないかと考えております。
日本各地のプロモーション活動として2011年5月から開始した、
観光・食・特産物などを中心に地域の魅力の発信を行う「JAPAN PROJECT」は
2015年10月で52回目になります。

このような取り組みを地道に続けることで、それに関わる人やモノの流れが産業を産み、
さらには雇用の創出にもつながるといった良い循環になると考えております。

そして、地域の皆さまと一緒に考え、ときには悩み、
そして一番良い形で「日本の元気な笑顔」をたくさんつくれるよう、
これらの取り組みをさらに進化させてまいります。

皆さま、今後ともご指導ご鞭撻くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。



日本航空株式会社
代表取締役社長
植木 義晴

Contents		明日の翼	Vol.05
02	Contents		
03	ごあいさつ 日本航空株式会社 代表取締役社長 植木 義晴		
	日本の元気のための私たちの役割		
04	Hot Issues 【対談】地方創生×インバウンド ①		
	ロバート キャンベル 日本文学研究者／東京大学大学院教授 原田 劉 静織 インバウンドビジネスコンサルタント／株式会社ランドリーム代表取締役		
	ニッポンの観光の未来を考える		
07	Hot Issues 【対談】地方創生×インバウンド ②		
	三村 申吾 青森県知事 加藤 一誠 慶應義塾大学商学部教授		
	地方創生の戦略を語る		
10	「山形モデル」の路線強化と 「ふるさと割」の活用で地方に元気を		
14	翼を育てる 第①回 整備士		
18	健康が最高のサービスにつながる 健康経営銘柄への取り組み		
22	空港探訪 プロペラ機が結ぶ島の絆		
		発行所	日本航空株式会社
		企画・編集	広報部
		電話	03-5460-3101
		住所	〒140-8637 東京都品川区東品川2-4-11
		ホームページ	http://www.jal.com/



東北産を広げる、東北に足を向ける活動を続けています

JALグループでは東北応援の一環として、自治体と連携して東北産商品の販売のお手伝いをしています。
東京にある各県のアンテナショップやイベント会場にて東北各県のおいしい食材などの名産品をアピールし、多くのお客さまに
東北の特産品をお買い求めいただいています。また、少しでも多くの方に東北の素晴らしさを知っていただけるよう、社長、役員、社員が観光パンフレットを街頭で配布し、東北への旅行の呼びかけを行っています。
JALグループは、これからも東北の産業振興に貢献するために、取り組みを続けていきます。

東北を応援し、東北を元気に、日本を元気にしたい、それが私たちの想いです。

JALグループが行っている東北の観光・産業振興策

- 東北産商品の販売アピール(東京のアンテナショップやJAL本社ビルにて)
- 東北産コットン製品の販売
- 東北ツアーの設定・拡充と街頭でのパンフレット配布
- 機内サービス・提供品への東北産品利用
- 被災地における社員研修

ニッポンの観光の未来を考える

訪日外国人観光客を増やすため、日本は何をアピールすべきなのか。海外から見た日本の魅力とは。

日本文学研究者で東京大学大学院のロバート・キャンベル教授と、上海出身で日本の観光庁の広域周遊ルート検討委員を務めたインバウンドビジネスコンサルタントである株式会社ランドリームの原田 劉 静織社長という日本をよく知る2人が語り合いました。

【対談】
地方創生
×
インバウンド
①



日本文学研究者
東京大学大学院教授

ロバート・キャンベル

インバウンドビジネスコンサルタント
株式会社ランドリーム代表取締役

原田 劉 静織

ロバート・キャンベル●ニューヨーク生まれ。1981年カリフォルニア大学バークレー校卒業。1984年ハーバード大学大学院東アジア言語文化学科博士課程修了、1992年文学博士。1985年に九州大学文学部研究生として来日。同学部専任講師、国立・国文学研究資料館助教授を経て、2000年に東京大学大学院総合文化研究科助教授に就任。2007年から現職。専門は近世・近代日本文学。

はらだ・りゅう・しおり●中国上海生まれ。1995年上海外国語大学日本語学科卒業。1996年に来日、青山学院大学経営学部卒業後、IT企業を中心にビジネスデベロップメント&マーケティングを経験する。2013年にトリップアドバイザー代表取締役社長に就任し、観光庁広域周遊ルート検討委員会委員を務める。2015年7月より現職。

ていると思います。

日本に来る観光客は大多数が日本語を学ばずに来ると思うのですが、言葉から入っていきけるような体験ができればいいと思います。

原田●最近、山形県天童市の広重博物館に行ってきました。最初は何もわからないまま館内を回っていたのですが、案内サービスのの方に15分くらい作品の経緯やストーリーを説明していただいただけで、自分でも驚くほど歌川広重のファンになりました。広重が天童市で何をしてたのがわかったことによつて、天童市を巡るときの風景が全く違って見えたのです。言葉で理解するというのは非常に大事ですね。

日本の魅力。
何をアピールすべきか。

キャンベル●日本の魅力を語るときに、最近ではシームレスという言葉が浮かびます。非常に発達した交通機関があつて、自在に空間を動けると同時に、時間の軸も移動できる。東京の街では、未来を感じさせる場所もあれば、そこから歩いて10分くらいのところには大正時代あるいは戦後の日本がある。私が生まれ育ったニューヨークのマンハッタンはきれいに区画が整備さ

れた街ですが、東京に比べるとサブライズが少ない。いろいろなことを想像しながら歩いていけるというのは、東京の魅力だと思います。

原田●日本に来る人が劇的に増えている背景として、近隣の国の経済が発展して余裕ができたことが大きいと思います。日本はお金がかかる国というイメージが定着していましたが、この1、2年間、円安もあり日本に来やすくなりました。

日本がアピールすべき魅力については、何が観光客の心に「刺さる」かは国によつて違います。宗教や文化の背景もありますし、個人の動機や目的も違つていて、ひとつに絞ることが非常に難しい。そうすると、日本らしいところをきちんとアピールすれば十分ではないかと思えます。例えば、渋谷交差点がすごいと思つたことは、日本人にはないですよ。それが世界で話題になっているということは、日常生活そのものが魅力なのだと思います。

キャンベル●日比谷線に乗っていると、とても愉快ですよ。日比谷線は六本木、銀座、築地、秋葉原を通つて下町のほうにつながつていて、3回くらい外国人観光客のタイプが変わるので、こうした日常生活にある成功体験を少し棚卸していくとよいと思います。

海外の評価。
日本はどう映っているか。

原田●世界経済フォーラムが旅行・観光分野でのランキングをまとめている。141の国と地域を対象に、交通インフラや安全など14項目を点数化して、2015年は日本は9位で、アジアではトップでした。日本には潜在的な魅力が十分ある。これからの日本に必要なことはふたつ。アピール、そして地方への分散ですね。

アピールは、相手に伝わるような内容にしないと意味がありません。その点、日本人は遠慮がちなところがあります。伝え方についても、ソーシャル化やデジタル化にもっと取り組んでほしいというのが私の思いです。

キャンベル●The Guardian というイギリスの新聞で、さまざまな基準で世界のどの都市が際立っているかという記事がありました。それによると世界で一番安全な街は、東京です。記事では非常に広範囲に安全というものをとらえていて、夜道を女性が一人で歩けるかといったことだけでなく、例えばバスが時間通りにくるか、病気になるかときはどうかということも含んでいます。少なくとも欧米諸国では、安全の先にある安心というもの

来日のきっかけ。
2人の共通点とは。

キャンベル●僕の場合、日本文学の研究のために日本に来ました。1年間くらいでアメリカに帰り、博士号の論文を書き上げて提出する、そこから渡り鳥のように生涯、日本とアメリカを行ったり来たりするというのをなんとなく想像していました。

来てみると、文学で描かれている日本と今の日本の違いが少しずつ見えなくて、ここで自分のキャリアとして日本文学を研究していこうと思うようになりました。

原田●私が勉強していた上海外国語大学ではドイツ語、英語、日本語のなかからひとつを選択することになっていて、私の母から、できれば日本語を専攻してほしいというリクエストがありました。母は日本に興味があつて日本語を少し勉強していて、よく「女性が使う言葉のなかで日本語が一番美しい」といつていたのです。

キャンベル●原田さんのお母さまは、自分の娘が社会で強くなやかに生きていくうえで、日本語を学ぶことによつて女性として磨きをかけることを期待していたのかもしれませんが、言葉がチャンネルという点は僕と共通し

非常に価値を置いている。乗り物に乗つていても食事をしてもそうです。他の地域と日本が比べられているわけです。悪いことが起きない。それが安全。セールスポイントとしては消極的な気がしていましたが、その周りにいろいろなことがくつついていて、非常に強い磁力を発揮しているということに最近、気がつきました。

地方の課題。
地方がすべきこと。

原田●東京はたくさんの方々が常にいる状況になってきていて、国際都市らしくていいと思います。問題なのは、飽和状態ですね。都内のホテルの稼働率は、繁忙期には90%台の後半。これはまったく空室がないということです。個人がコースや宿泊施設を自由に決める旅行が増えているなかで、東京がさばききれない分をどのように地





青森県知事
三村 申吾

みむら・しんご ●1981年東京大学文学部卒業。出版社勤務を経て1992年百石町長。2000年に衆議院議員となり、衆議院の総務常任委員、農林水産常任委員、懲罰常任委員、災害対策特別委員を歴任。2003年より現職。

慶應義塾大学商学部教授
加藤 一誠

かとう・かずせい ●1987年同志社大学経済学部卒業。2002年博士(経済学)。2005年日本大学経済学部教授、2009年アメリカ合衆国ジョージメソン大学公共政策大学院客員研究員を経て、2015年より現職。政策研究大学院大学客員教授を兼務。



方に分散させていくかが重要です。キャンベル●アジアの人にとって、例えば海外と博多の貿易というものがストーリーを持っていることもあり、九州は非常に訪れやすいところです。最近では宮崎県の日南市の油津に、港を整備した甲斐もあって大型のクルーズ船で4000人くらいの中国の観光客が一度にやってきました。博多や長崎で爆買いした後で来るようです。地元の方に話を聞いてみると「何かを体験してもらうことを重視しています。長い目でみて何度も来てくれればそれでいい」と。爆買いモデルを転換させようとしているように感じました。地方が何を求められ、どう応じていくか。ひよっとしたら宮崎の日南で、次世代の観光のあり方に風を通してくれるのではないかなと思います。

うかもわからないのにインフラを整備できない。そうした問題に答えを出し、成功している地域には、リーダーシップやイニシアチブを取るような人物や組織が自治体であれ、民間であれ、必ず存在します。キャンベル●日本の地域社会では、強いリーダーシップの持ち主が出てくるのではないですか？

原田●確かに出ていくとは思いますが、すべての組織論でも言えることです。改革する人というのは最初は少数派ですよ。そういった少数派の人たちに引張っていつてもらうことも重要だと思っています。

キャンベル●若い人たちの起業精神にもつながりますね。そういう人たちの声が出やすいように、そしていろいろなところに届くように、私たちはそれぞれの立場で支えたり伝えたりしないといけませんね。

僕が地域の方々にぜひやってもらいたいと思うのは、町を一筆書きでたどれるようにすること。散歩するときにルートにストーリーがあつて、半日と歩ける。例えば今日は江戸時代から明治初期をテーマに町を歩こうとしたときに、谷根千から上野を歩いてみるとか、外国人のために、あるいは

外国人と一緒に町を意識し直す、地図を書き直す努力をしていくと非常にいいのではないかと思います。

原田●特に欧米の個人観光客では、詰め込んだスケジュール通りに動くのではなく、今日は公園でゆったりと散歩といった自由な旅行がすごく増えていきます。私も頼まれて、散歩コースをいくつか作ったのですが、そういう需要は確かにあるのです。

エアラインへの期待。未来のために。

キャンベル●海外からの観光客は、国際線で日本にきて、国内の移動は新幹線などを使うケースが多いと思います。観光客は税関を出ると、航空会社との関係が終わってしまします。JALを選んだことによるサブプライズがあれば素敵ですね。例えば個人旅行の観光客が空港に降り立ったらすぐに車が待っているというような、旅行のコンシェルジュのようなことを少なくとも1日か2日くらい面倒を見てもらえるといいなと思います。

原田●日本の航空会社のサービスは桁違いのクオリティですよ。JALも既に素晴らしい基盤がありますので、世界の旅人の憧れの存在になってほしいと思います。

地方創生の戦略を語る

日本がさらに活性化するためには、それぞれの地域が元気になることが欠かせません。地域が持つ課題とはなにか。そして、どのような取り組みをしていくべきなのか。地方創生に取り組み青森県の三村申吾知事と、空港や道路などの交通経済を専門領域とする慶應義塾大学商学部の加藤一誠教授が対談しました。

地方創生のカギはツーリズム

加藤●日本の地方がそれぞれの特徴を活かし、魅力あふれる地方のあり方を築く地方創生が注目を集めています。一方で、我が国は、少子高齢化社会を迎え、地方都市は人口流出・減少といった課題に直面しているのも事実です。そうしたなか、青森県はどのような課題に直面しているのでしょうか。

三村●地方の少子高齢化、人口減は、青森県もその例外ではありません。未来は変えることができると思っていて、一人一人が第一歩をとると踏み出すことが非常に重要です。地域の活力を維持・拡大していくためには、裾野の広

いと思います。ポイントになるのはグローバルとのつながりですね。ワールドのアライアンスとして何ができるか。1社だけで取り組むよりも、グローバルで動くと、わくわくするよ



い観光業の振興が非常に効果的だと思っっています。青森は、りんごに代表される山の幸や、ほたてや大間のマグロなどの海の幸も非常に豊富です。また、ねぶた祭のような個性的なイベントもあって、観光のコンテンツには恵まれていてと自負しています。これらをかか戦略的にプロモートしていくかが私の使命だと考えています。

加藤●わが国を訪問する外国人観光客は急激に増えており、過去最高となる月が多いようです。青森県を訪れる国内外の旅行者の現状はいかがですか。

三村●観光庁の宿泊旅行統計調査によると、2014年の青森県の宿泊者数は延べ約451万人泊。このうち外国人宿泊者数は延べ約7万人泊で、

前年と比べると2割ほど増えました。青森空港からの国際定期便が就航している韓国と、県産りんごの輸出を通じて知名度が高い台湾からの観光客で全体の半分以上を占めます。ここに所得水準とリピーター率が高い香港と、人口が多く今後の成長が見込まれる中国を加えた4つの地域を重点地域と位置づけています。

加藤 ●日本を訪れる観光客は、例えば成田空港から入国し、東京の観光スポットを巡って、富士山や名古屋などを經由、京都を観光して関西国際空港から出国するという、いわゆるゴールデンルートに集中する傾向があります。その結果、これらの都市部のホテルは満室状態が続いているなど、宿泊施設の供給が足りなくなるという課題も出てきています。今後は、都市部周辺にとどまっている観光客をどうやって地方に呼び込むかが喫緊の課題ですね。**三村** ●ぜひ、青森県を旅行先として選んでいただきたい。そのためには、まずは知名度を上げていくことが必要ですね。私自身、海外の旅行エージェントを訪問して人脈を築いています。現地のテレビ番組や新聞などメディアにも取り上げてもらったりしています。インターネットを活用した取り組みも進めていて、中国最大のSNS

です。現在、新青森―函館間は特急列車で約2時間。これが新幹線では、開業時最速57分、将来は最速39分で結ばれます。青函連絡船の時代は3時間50分かかっていましたから、大幅に時間距離が短縮されることになります。青森と道南は、縄文時代から交流があったといわれていますし、青森から道南に移住した人も多く、歴史的・文化的なつながりが深いのです。そこで、青森県全域と函館を中心とする道南地域とを「津軽海峡交流圏」というひとつのエリアと考えて、連携してさまざまな取り組みをする「ラムダ」プロジェクト」を展開しています。新函館北斗駅から新青森駅を通過して八戸駅へ行く新幹線のルートと、新青森駅から弘前駅への奥羽本線のルートの形が、ギリシャ文字のλに見えることから名付けました。エリア内の交流の活発化を図り、エリア外からの交流人口の増加と旅行者の滞在時



である微博(ウェイボー)の青森県公式アカウントのファンは128万人と日本の自治体のなかではトップとなりました。

気候風土が青森と大きく異なる地域の方にも、足を運んでいただきたいと考えています。例えば、常夏のタイ、マレーシアなどの東南アジア。こうした地域の方々に、雪を見て、冬の青森を体験しに来ませんかと誘客活動を展開しています。成果も徐々に出てきていて、タイから冬のチャーター便が運航されるなど、手応えを感じています。

立体観光と ラムダプロジェクト

加藤 ●海外から観光客が来日する際、チャーター便や定期便などの直行便が有力な手段ですが、羽田空港などにて入国し、国内線に乗り継いで地方を訪ねるといった選択肢もあります。例えば、2020年の東京オリンピック・パラリンピックでは、東京にホテルが取れなければ、首都圏から国内線に乗り継いで地方に入り、そこで宿泊するケースが増えるかもしれません。こうした地方への人の動きが2020年以降も継続することが重要で、日本の地方にいつも人の流れがで、地方が

間の質と量の拡大を目指します。このエリアの観光客数は約4500万人で、青森県単独の場合の1.3〜1.7倍にあたります。両地域が持っている強みを発揮して、さらに相乗効果を発揮できると考えています。

加藤 ●近隣県などとも広域で連携していく仕組みは、「青森モデル」とでも銘打って、他地域にもノウハウなどを広げていっていただきたいですね。

航空会社、 JALへの期待

三村 ●海外から観光客を呼び込むにあたって、自治体が単独で活動するには限界があります。例えば、広大な中国でプロモーションする際、JALの中国の支店の協力を得ながら地元メディアや旅行エージェンツを青森県に招いて、青森県の知名度向上と青森商品の販売促進に取り組みました。その結果、青森商品の販売は、上海から廣州、北京、大連へと拡大しており、旅行者も着実に増えています。企画の検討にしても、JALは私たちの発想にはない、新たな視点で提案してくれる心強いパートナーだと思っています。数多くの観光客の方に、青森を含む

活性化していく。それこそが真の地方創生ではないでしょうか。

三村 ●県内にある青森空港と三沢空港の両方で羽田線を運航しているJALをはじめとする航空会社や、鉄道も含めてさまざまなパートナーと連携を強化していきたいと考えています。

台湾で、JALとJ.R.東日本、現地の旅行会社と連携して、ある旅行商品を作りました。台湾から羽田を經由して、青森に飛行機で来て、鉄道などを利用して東北を周遊し、また羽田から帰るといった仕組みです。鉄道はいわば二次元ですが、飛行機が加わることで立体のイメージでとらえることができます。青森県ではこの仕組みを立体観光と呼んで、今後も取り組みを強化していきたいと思っています。鉄道は必要はないのです。組み合わせることで、観光客にとつての利便性は格段に高まります。こうした仕組みを他の国や地域にも広げていきたいですね。

加藤 ●鉄道と航空は競合ととらえられがちですが、両者が相互に連携して誘客を図る。しかも、青森だけではなく、地域全体で誘客を増やすという考え方は素晴らしいですね。

三村 ●2016年3月の北海道新幹線の開業も追い風になると考えていま

地方で質の高い時間を過ごしていた。地方の活性化にもつながるし、JALにもメリットがある。両者にとつて良い結果となる面白い取り組みを今後していきたいと思っています。

加藤 ●飛行機の魅力・強みは、何といてもスピードです。国内外に広くネットワークを持ち、外国からも、そして日本国内からも、人とモノを呼び寄せることができる航空会社は、観光はもちろん、ビジネスや物流の観点からも、その存在感は大きいですし、今後の地方創生に果たす役割も大変重要であると思います。

青森は本州の先端にあるから大部分の地域からは遠い。交通が整備されるまで、これが不便さの象徴だったわけですが、ところが、飛行機にとつては逆にそれが新幹線に比べてアドバンテージになっており、東京へも大阪へも短時間で行けます。新幹線の北海道延伸によって今度は北海道という目的地に2つの交通手段をもつことになりました。この2つの交通手段をエリアで活かして行こうという考え方は、他地域も見習うべき考え方です。さらに、今後は乗継便を使い、北東北・道南と中四国、北九州、南九州といった広域同士の流動を増やしていつてもらえればと思います。



酸ヶ湯(すかゆ)温泉



五所川原の立佞武多(たちねぶた)



八甲田ロープウェー



名物のじゃっば汁



八甲田山の樹氷

地域とJALが一丸となって 空港の利用率向上を実現



山形県企画振興部 部長 高橋 広樹さま

●山形空港に対するニーズ

おいしい山形空港は、1992年の山形新幹線開業や、高速道路で結ばれる近隣の仙台空港の利用者の増加などの要因で、ピーク時の利用者74万人から、近年は11万人まで減少していました。

こうしたなか、東日本大震災が発生し、被災した仙台空港に代わり山形空港が24時間体制で運用され、被災者の避難や救援に大きな役割を果たしました。それ以降、山形空港のリダンダンシー機能^{*}が見直され、その維持のためにも、平時からの利用活性化が重要な課題として認識されてきました。

一方、東北新幹線の青森延伸など整備新幹線の完成に伴い、東京まで最短で2時間30分の山形新幹線の時間的優位性が薄れつつあり、移動時間の短縮を求める県内外の声への対応も課題となっていました。

こうしたことから、1日1往復という便数不足の解消と、移動時間短縮の要望に応えるため、羽田空港発着枠政策コンテストにおいて、日帰り利用が可能な朝夕の複数便化をJALと共同で提案し、採択されました。

●プロジェクト実施にあたっての課題と対応

まずは山形県民の固定観念を改めてもらうことが必要と考えました。すなわち山形新幹線の開通と長く続いた羽田便1便化により「東京へ行く手段は新幹線」という固定化された認識と航空便に対する先入観(運賃が高い、搭乗手続きに時間がかかるなど)を改め、航空機利用が簡単で決して贅沢ではないと認識していただくことが重要ということです。

そのため、割引運賃設定、市町村応援WEEKの実施など、まずは羽田便に乗ってもらう施策をJALと一緒に数多く工夫し、実施しました。

また、複数便化で懸念された赤字リスクの低減を図るため、赤字も黒字も山形空港利用拡大推進協議会とJALが折半する「路線収支共有制度」を全国で初めて導入できたことは幸いでした。これにより、JALと県だけでなく、協議会の会員として負担金を拠出する市町村にも利用拡大に取り組み強い機運が生まれ、関係者一丸となった利用拡大につながりました。

●訪日観光客の増加に向けた取り組み

さらに、羽田空港の国際化に伴い、南東北で唯一羽田便を持つ優位性を活かして、東北への羽田乗り継ぎによる海外インバウンド観光を通じた震災復興を提案しました。まずは、乗り継ぎのよいシンガポールをターゲットに、現地の旅行会社や国内の海外旅行手配会社にアプローチなどを実施した結果、2015年2月から4月にかけて5ツアーが催行されました。ツアーの内容も県内周遊や東北縦断型などさまざまな行程で組まれており、山形空港が南東北のゲートウェイとなる可能性が実証されました。2015年度はタイにもプロモーションを広げているところです。

●JALへの期待

コンテスト採択後、JALと協議会の間で山形便の利用促進に向け、定期的(1~2カ月に1回)に会議を開催しています。需要動向を共有し、利用拡大策やマーケティングの擦り合わせを行い、次の一手の見直しを行いながら施策効果を高めています。こうした体制は国にも評価いただいており、今後とも、JALと地域とが協働して利用促進に向け取り組めるようお願いしたいと考えています。

※自然災害などによる障害発生時に、一部の区間の途絶や一部施設の破壊が全体の機能不全につながらないように、あらかじめ交通ネットワークやライフライン施設を多重化したり、予備の手段を用意すること



山形県と共同でプロジェクトを立ち上げました。

すし、航空会社として地域活性化のお手伝いができると感じました」

同時に実施した運賃施策について、国内路線事業部の高橋丈裕が解説します。

「2往復化に伴うプロモーションとして、当初の3カ月間は片道5050円という割引運賃を設定したことで航空機の利用を浸透させることができました。また、従来の航空運賃は新幹線に比べて高かったのですが、ご利用前日まで購入可能な運賃を新幹線と同等



日本航空 国内路線事業部 高橋 丈裕(2000年入社)

の料金に変更したことにより、特にビジネスのお客さまから選ばれる機会が増えたと考えています」

その成果について路線計画部の江川隆章が分析します。

「座席の供給数が2倍になったのに対して旅客数は約2.6倍の7万8693人に増え、ロードファクター(座席利用率)は約72%と20%近く改善し、目標であった7万8000人、70%をいずれも上回りました。また日帰りの利用が約1割を占めており、1往復の時には存在しなかった新たな需要を創出できました」

●羽田=山形線 運航スケジュール

羽田空港→おいしい山形空港

便名	羽田発	山形着
JL1259	14:25	15:20

おいしい山形空港→羽田空港

便名	山形発	羽田着
JL1254	12:45	13:50

2014年度(夏季ダイヤ)

便名	羽田発	山形着
JL1251	8:10	9:10
JL1257	17:25	18:25

2014年度(夏季ダイヤ)

便名	山形発	羽田着
JL1252	8:55	10:00
JL1258	18:55	20:00

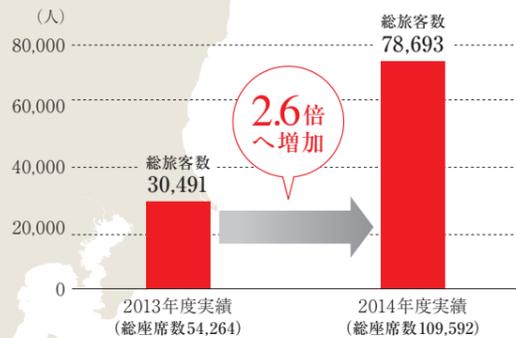
2011年以来、JALグループは、「JAPAN PROJECT」をはじめ、地域と協力しながらその魅力を発信し、ビジネスでの誘客や観光需要を喚起する取り組みを展開してきました。2014年に始まった国をあげてのビッグプロジェクトである地方創生事業についても、航空会社として果たせる役割をさまざまな形で追求しています。そのひとつが山形県と共同提案した「羽田発着枠政策コンテスト」(国土交通省)の取り組みによる羽田=山形線の活性化で、もうひとつは「ふるさと割^(※1)」を利用した地域振興プロモーションです。今まさに成果をあげつつあるふたつの取り組みについてご紹介します。

「山形モデル」の路線強化と 「ふるさと割」の活用で地方に元気を

羽田発着枠政策コンテスト 旅客数2.6倍へ

2013年秋に国土交通省が公募した「羽田発着枠政策コンテスト」は、航空会社の自助努力のみでは路線の維持・充実が困難な路線について、地域と航空会社が共同で路線充実を目指す企画を提案し、優れた提案の路線に対して発着枠を配分するものでした。JALと山形県の共同提案が採用され、2014年3月30日から羽田=山形線を1往復から2往復に増便、各

●羽田=山形線 旅客数推移(無償^{*2}込み旅客数)



※2 JALマイレージバンク特典航空券のご利用など



日本航空 路線計画部 麦倉 宏史(1993年入社)

種の取り組みを同時に実施した結果、旅客数は約2.6倍となりました。その背景について、路線計画部の麦倉宏史は次のように語ります。

「地域と航空会社が一緒に企画運営していくというコンテストの趣旨に共感しました。山形県は1日2往復への熱い思いがあり、山形と首都圏を行き来するビジネス利用者の利便性を向上させたい、また東日本大震災以降に激減した観光需要を元に戻したいとお考えでした。

山形と首都圏の間には新幹線がありますが、新幹線は片道3時間前後かかることもあり、山形県も鉄道と航空機が補完しあう状態をお望みでした。片道1時間で朝夕2往復の運航があればビジネスの日帰り需要にも応じられま

※1 地方、地域における消費喚起および「しごと」と「ひと」の好循環づくりを図るため、通常価格より一定価格を割り引いた地域の観光資源の魅力を活かした旅行商品。地方、地域への観光客および宿泊を増やしていくことを目的とした国の「地域住民生活等緊急支援のための交付金」事業の共通呼称。

地域とのパートナーシップ

成功の要因について麦倉は、山形県とJALの協力体制の重要性を強調します。

「2010年の破綻を経験して、地域だけ、航空会社だけが頑張っても成果が出ないという反省がありました。地域と航空会社が一体となって、路線を維持・運営するスタイルが非常に大事です。山形県とJALは緊密にコミュニケーションをとりながら、PDCAサイクルを回す体制を1年3カ月で確立できました」

山形県側も非常に積極的に動き、空港ラウンジをビジネス向けに整備し改装したことをはじめ、企業やビジネスパーソンの空港利用促進のために「おいしい山形空港サポーターズクラブ」



日本航空 路線計画部
江川 隆章(2006年入社)

を創設、山形空港とJR山形駅を結ぶシャトルバスの運行再開による山形空港へのアクセス改善、空港の愛称にちなんだ「おいしいプレゼントキャンペーン」の実施、さらにはシンガポールを主なターゲットとする羽田空港での国際線乗り継ぎを活用した外国人旅行者の誘致などを行っています。

航空会社にとって増便することは新たなコストが発生し、リスクを負うこととなりますが、この取り組みを成功



ふるさと割

地域の新たな魅力と お客さまをつなぐ

2015年度、JALは国と自治体が進める地方創生事業に協力し、主に首都圏から各地域への誘客に貢献できる取り組みを始めています。Web販売部の森豊人が解説します。

「JALが取り組むふるさと割とは、国が創設した『地域住民生活等緊急支援のための交付金事業』に参画して、全国の自治体と共同で観光情報の発信と地域への誘客促進に取り組むものです。2015年6月の岡山県をはじめとし、帯広市、鹿児島県、宮崎県へ提携を拡大し、9月からは網走市、山形市との提携を開始しています。これは、ツアーの割引販売にとどまらず、これまでにはなかった新しい観光資源を自治体や観光協会と共同で発掘して需要喚起も図るプロジェクトです」

現在、JAL国内線航空券やツアーの半分以上がウェブを通じて販売される状況で、観光需要を喚起するうえでウェブサイトの役割が非常に大きくなっていると言います。



日本航空 Web販売部
森 豊人(1997年入社)

「もともとJALでは2011年5月以来、『JAPAN PROJECT』と題して、毎月、県単位を主として地域活性化プロジェクトを展開してきました。これに加え旅の提案サイト『旅プラスナビ』を活用することで、市や町単位の魅力をきめ細かく発信できるようになり、地域におけるお手伝いの場が広がったと考えています」

そのきっかけは、石川県小松市との取り組みだったと言います。「小松空港に到着された方が小松市に滞在せず、金沢や加賀などへ行ってしまふ状況をなんとかしたいということとを聞きました。実際に視察をしてみると、グルメや温泉など魅力的な観光情報を発信できていないことがわかりました。そこで小松市と業務提携

させた要因として「路線収支共有制度」が挙げられます。江川は言います。

「もともと維持・充実が困難な赤字の路線を活性化することが主眼のコンテストのため、単なる販売促進策や宣伝、運賃施策だけでは不十分で、地域と航空会社が一体となって路線を育てていくことが大事です。そこで路線収支を共有して、赤字になった場合は利益を地域と折半し、赤字の場合は赤字額を地域と折半する取り決めをしました。成功も失敗も共有するこの制度によって強力なパートナーシップが生まれ、収支も大幅に改善することができたと考えています」

麦倉はこの地域とのパートナーシップによる路線維持・運営を「山形モデル」と呼び、羽田⇌山形線をさらに育てるとともに、他の地域への展開も考えていると言います。

「1時間で目的地に着くメリットを活かして、急ぎの往路を航空機で移動し、仕事の終わる時間が読めない復路は鉄道を、というような新たなご利用方法を促進したいと思っています。さらに、羽田空港で乗り継ぎの外国人旅行者に利用していただくことが地域貢献の重要なポイントだと考えています。同時に、この『山形モデル』を他の

し、市内の多彩な観光資源を1泊2日で見えて回る新たなコンテンツを作り、JALのホームページで全国へ発信していきましょうということになりました。

これが契機となって、2014年度は新たに9つの自治体と提携しました。この取り組みが本格化した頃に、国が主導する地方創生事業というビッグプロジェクトが始まりました。私たちは国内線のネットワークをはじめ、自治体との連携実績やウェブによる情報発信のノウハウを活かして国の事業に参画できるのではないかと考えました。さらに、航空券とホテルを自由に組み合わせができてウェブで簡単に購入ができる旅行商品「JALダイナミックパッケージ」と『ふるさと割』を連携させることで、地域の魅力的な情報の発信から移動・宿泊に至るまで一貫したご提案ができるモデルへ発展できたのです。

例えば、ふるさと割の第1弾で提携した岡山県は、航空機による旅行需要にまだ伸びしろがあるという考え方のもとご相談いただきました。岡山空港を利用することで滞在時間が増えることから倉敷の景観や離島のアートを中心にめぐる2泊3日のモデルルートを共同企画しました。さらに岡山空

路線にも拡大していくことを考えています。実は2014年の夏、中部⇌帯広、中部⇌釧路、伊丹⇌女満別など、破綻後に運休していた6路線を再開しました。需要期の夏だけですが、まさに山形県の取り組みと同様に地域と協力して取り組み、非常に高い搭乗率となりました。2015年の夏も実施し、ほとんどの路線で旅客数が増え、お客さまにも喜んでいただいています。羽田発着に限らず、地域の皆さまと知恵を出し合って、汗をかいて取り組んでいきたいと思っています。こういった路線は今後順次、増えていくと考えています」

港を往復利用すると旅行代金から1万円を割引というシンプルなプランが好評をいただき、6月の発売以降、多くのお客さまにご利用いただいています。第2弾の帯広市では食料自給率1100%という食材の宝庫である点に焦点を当てて帯広で9店のグルメを味わう2泊3日のモデルルートを共同企画しました。また、鹿児島県や宮崎県とも、定番の観光情報に偏らないコンテンツでオリジナルプランを紹介しています。地域の魅力的な観光素材を全国へ発信できず、埋もれさせているというのは、多くの自治体共通の悩みです。地域への滞在促進と観光活性化へきめ細かくお応えするこの取り組みが全国に拡大すればと願っています」





豊富な経験と技術を持つ団塊の世代が次々に「卒業」の時期を迎えるなか、どのように技術を後輩たちに伝承していくか。これは多くの企業が直面する課題であり、航空業界も例外ではありません。特に、高い技術力が必要とされる整備の現場では先輩の知識、技量を若手整備士に継承していくことが急務となっています。

一方で、技術の進歩とともに機体には新素材が使用され、航空機のシステムがどんどんデジタル化されるなど、整備のやり方や考え方が大きく変わりつつあり、単に先輩整備士の知識や技術を伝承するだけでは整備の質を維持することはできません。このような環境下で、先輩整備士から後輩へ何を継承し、どのように新たな技術を習得しているのか、JALの航空機の整備を担うJALエンジンエアリング（JAL E C）の取り組みについてご紹介します。

航空機の整備と確認を行うには、航空法で定められた国家資格が必要です。航空機の種類や大きさによっていくつかの等級に分けられていて、JALグループが運航する大型旅客機の整備の確認を行うには、「一等航空整備士」、「二等航空整備士」、「航空工場整備士」と呼ばれる国家資格が必要となります。なかでも「一等航空整備士」は、駐機場で行う日常の点検や、タイヤやブレーキの交換といった修理作業、さらには、エンジンや着陸脚などの重要装備品の交換作業、修理作業後の安全性の確認や作動確認なども行うことができる資格です。

1 伝承するのは技術 そして人間力

機体のさまざまなシステムに精通し、発生したトラブルにも速やかに対応できる「一等航空整備士」。しかし、JAL E Cではその知識・技量に加

えて、高い人間的素養を満たした「ライン確認主任者」という独自の社内資格の取得を必須としています。現場責任者として航空機の周囲で働く作業者の安全に配慮する能力や、運航便を定刻に出発させるためにパイロット、客室乗務員、空港スタッフや貨物部門との連携をとる調整能力などが求められるのです。

かつては、先輩整備士と若手整備士が空港での整備をペアで行っていたため、自然に知識・技能、管理・調整能力、さらには整備士としての振る舞いなど、いわゆる「躰（しつけ）」が行われていました。最近では機材の進歩によって、空港での発着整備作業は、ライン確認主任者一人に対応するケースがほとんどです。それでも、経験を積んで自ら工夫を重ねるうちに成長していくわけですが、知らず知らずのうちに仕事のやり方に個人のクセのようなものが出てしまう可能性があります。そこで2015年度新たに策定したのが、ライン確認主任者の知識・技能を定期的にチェックする「定期技量確認」制度です。担当便の到着前の準備作業から出発後の片づけ、さらにその後の書類作成・提出に至るまでの業務の流れをベテランのライン確認主任者が定期的にチェックし、その人の

持つ強み・弱みを抽出して、いろいろなアドバイスをを行うものです。その一方で、チェックするベテラン側もどう伝え、どう指導すれば後輩が育つのかといった点を学び、ともに成長していくことも制度の重要な目的です。

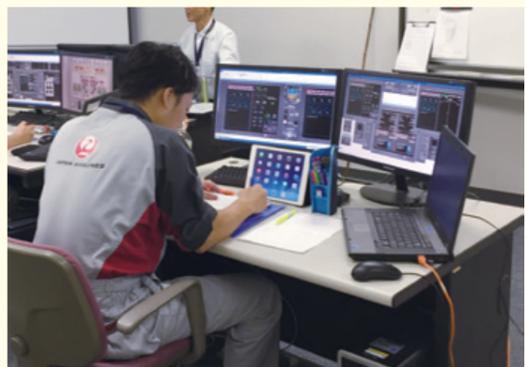
これは一般的によくみられる、資格を更新するための定期的な試験・審査ではありません。人財を育成するため、技術と人間力を後輩に伝承していくための施策です。取り組みはまだ始まったばかり。今後、継続して行うことにより、JALグループの安全をさらに高めていきます。

2 技術だけでなく 訓練も進化する

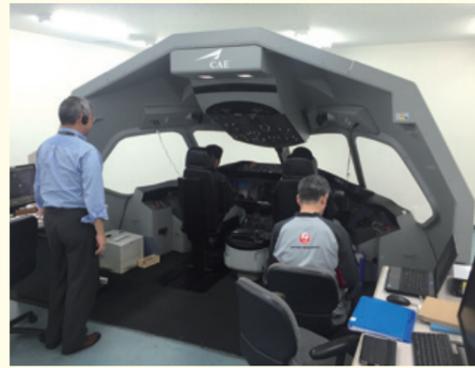
JALの成長を支えてきた747型機（ジャンボジェット）やダグラス社の航空機がこの10年の間に次々と退役し、代わって機体構造やシステムがハイテク化、デジタル化した777型機や787型機が就航するのに伴って整備作業も大きく変化しました。例えば機体構造は、従来のアルミ合金から、強じんかつ軽量の複合材料（カーボンファイバーなど）が多用されることになり、成型方法や接合方法が大きく変化しています。またエンジン

ン制御も電子化され信頼性が増したことから、エンジン試運転を含めた整備作業の機会も少なくなりました。さらには、航空機のシステム作動状態を常時コンピューターが監視し、不具合の兆候があるとそれをメッセージで知らせ、推定される故障の原因までわかるようになってきました。

このような技術の進歩にあわせて実は、整備士の育成方法もそれに負けない進歩を遂げています。例えば10年ほど前からは、コンピューターを使用したDMT (Desktop Maintenance Trainer) が導入されました。これは、ディスプレイに操縦室や機体各部の画像が表示され、マウスを使って、スイッチやレバーを操作すると、それに合わせて計器の表示や各種システムが作動するなど、航空機の仕組みのほかに、作業手順まで習得できる教材です。従来は航空機が地上に停留している限られた機会を利用して、実際の航空機で訓練をしていました。DMTの導入により教室で、いつでも簡単に、繰り返し訓練ができるようになり、航空機システムの理解度が格段に向上しました。現在はさらに進んで、バーチャル技術を活用した教材研究も進んでおり、実際に航空機に行かなくても立体的に部品の取り付け状態を確



DMTの様子



整備訓練用シミュレーター

認したり仮想コックピットでエンジンの試運転をしたりできる日も夢ではなくなるとうとしています。

3 変わらずに 守り伝えていくもの

このように最新の教材を使って、最新の技術を習得していく一方で、わずかな色や音、匂いの変化、かすかな振動やわずかな凹みをも感じ取って異常の兆候を早期に見出すといった五感（視覚、聴覚、嗅覚、触覚、味覚）を活かした、まさに「職人」「匠」といえる技をも伝えて行く必要があると考えています。それは、航空機がいかに

ター」と呼ばれ約30名。さらにグレード1には「トップマイスター」という称号が与えられ、現在ではわずか2名が任命されているだけという、極めて高度な専門知識・技能と高い人間性を有した、まさに3000名の整備士の頂点に立つ整備士といえます。若手整備士は、整備の心をこれら整備マイスターから受け継いでいくことになり

ます。安全を守るためにも、先輩が築き上げてきたJALグループの整備力を確実に継承していかなければなりません。さらには、お客さまの尊いお命をお預かりするという非常に重い責任を担う安全のプロフェッショナルとしての覚悟、姿勢、情熱をも継承していかなければならないと考えています。知識、技能に加え、優れた品格と豊かな人間性を備えて初めてJALグループの整備士の一員となる。トップマイスターを理想の姿として、今後も人財の育成に取り組んでいきます。

進歩したとしても、安全の最後の砦は整備士自身であると私たちは考えているからです。JAL EECでは、「航空機整備士の専門性の明確化」、「整備士スキルの深化」と「後進への技術伝承の促進」を目的として2010年から本格的に「整備マイスター制度」を導入しています。整備マイスターは、経験12年以上の整備士のなかから、あらかじめ設定された基準に沿って評価を行い、最終的に審議委員会の承認を受けた者が選ばれ任命されます。特徴

的なのは、任命にあたって専門知識・技能の広さ、深さといった技術的評価だけではなく、専門性を発揮し技量伝承を図っていくうえでも必要な「ミッション遂行力」や「問題解決・創意改善力」といった行動特性についても評価を行うことです。単なる「腕のいい」整備士を求めているのではなく、後輩整備士が目指すべき理想像、将来像となり得る、誰からも尊敬を集める高い人間性をも求めているからです。整備マイスターは、専門知識・技能面と行動面の評価に応じて、グレード3・2・1の三段階に分かれています。グレード3は「エキスパート」と呼ばれ、総勢約3000名いる整備士のうちの約550名が任命されています。また、グレード2は「マイ

Interview

JALエンジニアリング 羽田航空機整備センター 運航整備部



トップマイスター
小久保 吉純 (1979年入社)
清原 雅介 (2007年入社)
林 佳澄 (2008年入社)

JALエンジニアリングが導入している「整備マイスター制度」。約550名が認定されているマイスターの頂点である「トップマイスター」は現在社内2名。その一人である小久保吉純は、航空機の到着から出発までの時間を利用して整備を行う「運航整備」を担っています。マイスターとなった整備士は、「腕のいい」整備士としてその能力を発揮するだけではなく、後輩整備士への技量の伝承が期待されています。小久保と、ともに運航整備を担う若手整備士に話を聞きました。

整備マイスターの存在

清原 ●小久保さんをはじめ、マイスターの方々は皆さん率先して仕事をしてくれたり、指揮をとってくれたりします。自分が経験したことのないトラブルに直面したときは、すぐに駆けつけて教えてくれるので非常に心強い存在です。また、

お客さまに最高のサービスを提供していただけます。乗務員だけではありません。空港の係員や営業担当者は私たちが整備した座席を販売してくれます。私たちは、お客さまと接する仕事ではないからこそ、文字通り「次の工程はお客さま」と考えて仕事をしてきました。JALグループが一丸となり、お客さまを思って仕事をすると必ずお客さまにも伝わります。

清原 ●お客さまを思うことの大切さは私も実感しています。それに加えて、仲間同士でも思いやりが重要だと気付きました。私は、仲間から「あの人がいれば大丈夫」といつてもらえる整備士になりたいです。仲間から信頼してもらうためには、思いやりが大切なのです。先輩が後輩に思いやりをもって指導すれば、後輩はきちんと学びます。また先輩から受けた思いやりをさらに下の後輩へ伝えていくことができます。思いやりの連鎖は、お客さまにも伝わるはずですよ。この点を意識して仕事に励みたいし、後輩たちにも伝えたいです。

これからの整備士へ

小久保 ●より多くの後輩たちに先輩整備士の経験を伝えるため「メンテナンスイズム」という冊子を2008年に発行しました。整備士としてのあり方を書いたもので、社会人としての基本的な仕事のマナーや整備士の心得——笑顔のお客さまを思い出すことや、遠い土地で働く仲間が自分の書類を受け取ると考えるこ

私たちが後輩に積極的に過去の整備事例を伝えてくれるので勉強になります。

林 ●私の身近にいるマイスターは、皆がなかなか見つけられない不具合をいとも簡単に見つけています。専門分野について深い知識を持っているだけでなく、全体を見渡す広い視野も持っていてとても尊敬しています。

小久保 ●トップマイスターは立候補ではなく他薦で、適性評価を経て認定された人だけがなれるものです。後輩たちにも、仲間から信頼される整備士になってほしい。ぜひマイスターやトップマイスターを目指してほしいです。

また、自分から情報を取りに行ける人になってもらいたい。機材が進化するにつれて、今の整備士は機材のトラブルに遭遇する機会が少なくなりました。だからこそ、トラブル対応をした仲間から話を聞きに行つて学んでほしいのです。技術の伝承という取り組みとしては、ベテラン整備士が後輩に技術を伝承する講座を「寺子屋」と呼んで活動を行っています。日々の業務での学びに加え、こういうものを活用して大きく成長してほしいです。

お客さまと仲間を思う

小久保 ●整備は直接お客さまに接する仕事ではありません。しかし、整備から気持ちよくパトンを受け継いだ乗務員は、

となど——からはじまり、日々の業務の行い方——例えば出社後に整備道具を準備する際の注意点——まで細かく記載しているものです。これが整備士としての基盤となるので、入社したばかりの若手には特にしっかりと学んでほしいと考えています。

清原 ●私もメンテナンスイズムを常に作業着のポケットに入れてあります。普段使う整備メモの後ろにつけていて、時間のあるときや困ったときに見ています。

林 ●私もメンテナンスイズムはよく見えています。私はまだまだ経験が浅いので、常に勉強することは当たり前のことです。私にも後輩ができたので、私を育ててくれた先輩の思いを受け継いで後輩を育てていきたいです。後輩を育てるとい意味では、「マイスターになる」という大きな目標を掲げてそれに向かって日々できることをひとつずつやっていきたいです。

まずは、今の私にできることとして、後輩たちが一等航空整備士試験に合格できるよう、現場でフォローできる環境を作ろうと思っています。



トップマイスターから学ぶ清原と林

健康が最高のサービスのつながる

健康経営銘柄への取り組み

2015年3月、日本航空は経済産業省と東京証券取引所により初代「健康経営銘柄(※)」に選定されました。

JALグループの社員に対する健康保持・増進への取り組みがいろいろな観点から対外的にも評価され、「社員の健康」に対して会社と現場が一体となって意識高く取り組んでおり、経営的な視点でもお墨付きを得たということになります。

JALグループでは「安全・快適に航空機を飛ばし、お客さまにご満足いただけるフライトを形作るためには、そこにかかわるすべてのスタッフの健康が不可欠である」という考えのもと、これまで社員の健康管理に取り組んできました。

今回、それらの取り組みについて「全社横断」客室乗務員「運航乗務員」の担当者が紹介します。



日本航空 健康管理部部长
真行寺 誠 (1987年入社)

健康推進施策「JAL Wellness 2016」を策定し、取り組みを開始しました。

—「JAL Wellness 2016」の具体的な内容を教えてください。

JAL健康保険組合と連携して、健診データなどから課題を抽出し、生活習慣病、がん、メンタルヘルスの3つへの対策を柱として、特に日常生活における健康への意識と行動の改善につながるよう働きかけを行ったものです。

①社長からの「社員の元気で、世界で一番お客さまに選ばれ、愛される航空会社を目指そう」というメッセージとともに社員参加型の

●全社を横断した取り組み

JALグループとしての全社横断的な健康への取り組みについて、日本航空健康管理部長の真行寺誠がご紹介します。

—取り組みを始めた理由は。

JALグループでは世界で一番お客さまに選ばれ、愛される航空会社を目指すというビジョンのもと、企業理

念であるお客さまに最高のサービスを提供するには、運航乗務員や客室乗務員はもちろん、整備や空港のグラウンドスタッフ、グループ会社スタッフ全社員の心身の健康が不可欠と考えています。そこで会社としての重要な取り組み項目のひとつとして中期経営計画(2012〜16年度)と連動した健



※ 経済産業省と東京証券取引所が共同で、従業員の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に取り組んでいる企業を業種ごとに1社選出するもの。あわせて「財務面のよさ」も条件となるため、選出されることで投資家からの評価や株価の向上が期待される。

小冊子「My Book」を全グループ社員に配布しています。

②全国の各事業所・各職場で計134名の「ウェルネスリーダー」を選び、健康への意識改革や健康に向けた取り組みを行うよう促す活動をしています。

③各地で職場横断的な運動会や健康セミナー、ウォーキング大会を開催しています。その参加者は

1000名を超え、健康への自己管理意識の向上に寄与しています。

全社を横断的に巻き込んで、積極的な参加を促してきたことによって、JALグループの多くの社員に参加してもらい、健康に対する意識の高まりが出てきています。

今後、社員が元気になることで最高のサービスにつながるよう継続して取り組んでいきます。

●お客さまの心に残る客室乗務員を目指して

—すこやか増進室の取り組み

お客さまと機内で直接接する客室乗務員。「いつも笑顔」の裏では、実は想像よりも過酷な機内環境の下で、アシリート並の運動量の業務を行っています。常にお客さまに最高のサービスを提供し、いつまでもお客さまの心に残る客室乗務員であるためには客室乗務員一人一人がまずはいつも元気にフライトできることが重要です。JALが行っている客室乗務員の健康への取り組みを、客室乗務員サポート部すこやか増進室所属のチーフキャビンアテン

—アシリート並の運動量をこなすこと

—お客さまの心に残る客室乗務員を目指して

—すこやか増進室の取り組み

—お客さまと機内で直接接する客室乗務員。「いつも笑顔」の裏では、実は想像よりも過酷な機内環境の下で、アシリート並の運動量の業務を行っています。常にお客さまに最高のサービスを提供し、いつまでもお客さまの心に残る客室乗務員であるためには客室乗務員一人一人がまずはいつも元気にフライトできることが重要です。JALが行っている客室乗務員の健康への取り組みを、客室乗務員サポート部すこやか増進室所属のチーフキャビンアテン



日本航空 客室乗務員サポート部
すこやか増進室
チーフキャビンアテンダント
好永 典代 (2002年入社)

航空機のなかには、極度に乾燥しており、また飛行中は少し機首が上がっている状態であるために実は常に軽い傾斜のなかでの仕事となります。荷物の上げ下げや最高時には60〜70kg近くある食事カートを使ってサービスするなど、体に大きな負担がかかります。

そのようななかで、すべての客室乗務員が健康に業務するためには、乗務前後の準備・メンテナンスが不可欠です。それらの企画や実行、フォローアップなどを行っています。

—どのような準備・メンテナンスをしているのですか。

JALの客室乗務員は出発前に必ずウォーミングアップとして体操を実施しています。これは、フライトに向けて心と身体を準備するために実施している取り組みです。

また、到着後にもクールダウンし、リフレッシュするため、ストレッチを中心とした整理体操を実施しています。

乗務で使った筋肉は、積極的に手入れをしなければ血行が悪くなり、筋肉疲労を引き起こすため、ストレッチを行って血行を良くします。これは、リラックス効果を高め、体内時差の解消にも役立っています。

—その他、客室乗務員向けに何か特別な取り組みを行っていますか？

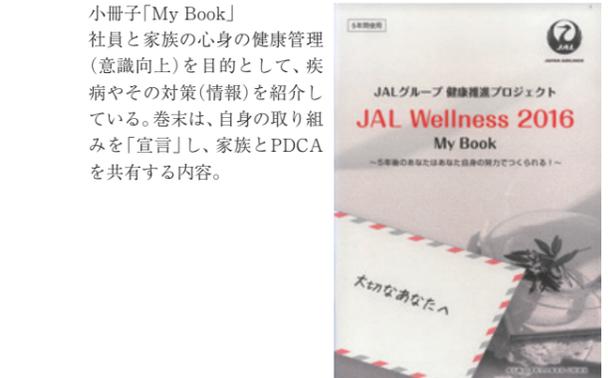
—お客さまの心に残る客室乗務員を目指して

—すこやか増進室の取り組み

—お客さまと機内で直接接する客室乗務員。「いつも笑顔」の裏では、実は想像よりも過酷な機内環境の下で、アシリート並の運動量の業務を行っています。常にお客さまに最高のサービスを提供し、いつまでもお客さまの心に残る客室乗務員であるためには客室乗務員一人一人がまずはいつも元気にフライトできることが重要です。JALが行っている客室乗務員の健康への取り組みを、客室乗務員サポート部すこやか増進室所属のチーフキャビンアテン



乗務前の体操



小冊子「My Book」
社員と家族の心身の健康管理(意識向上)を目的として、疾病やその対策(情報)を紹介している。巻末は、自身の取り組みを「宣言」し、家族とPDCAを共有する内容。

立ち仕事であり、機内を動き回る客室乗務員は、腰痛予防も重要です。客室乗務員が使用しているタブレット端末内には、「腰痛予防体操」が配備されており、自宅や宿泊先など、いつでもどこでもストレッチやエクササイズが実施できるようにしています。

腰痛予防体操には、凛とした姿勢を長時間保つための腹筋や体幹を鍛えるエクササイズもあります。さらに週2回、専門のトレーナーが声をかけをしながらオフィスを巡回してマンツーマンでカウンセリングを行い、一人一人の身体

●心身ともに健康なパイロットによる快適なフライトを

「パイロットが風邪をひいたらフライトはどうなるのでしょうか？」という質問を受けることがあります。実際、パイロットの体調管理はどのようになっているか気にされる方は少なくないようです。その点を運航乗員健康管理部主席医師の大塚泰史がご紹介します。

——パイロットの健康管理のルールについて教えてください。

飛行中に体調の突然の悪化によって操縦ができなくなるということがあつたら、それは大変なことです。そこでパイロットは、法律によって、操縦する航空機の種類別に必要となる「技能証明」のほかに、「航空身体検査証明」の取得がフライトするための絶対条件となります。これは、パイロットが航空機に乗り組んで業務を行うために必要な心身の状態を保持しているかどうかを検査し、合格をしたという証明にあたるもので、すべてのパイロットは年に1回更新することが義務づけられています。

——具体的にどのような検査が行われるのでしょうか？

私は日本航空で42年間のパイロットとしての経験を通して、危機管理と健康管理は同じであること、健康管理の考え方や取り組み姿勢はそのまま危機管理に活かすことができること、そのまた逆も真なりということを確認することができました。

具体的には、内科および精神科の常勤産業医によるパイロット全員との問診を定期的に行ったり、あるいは怪我や病気により一時的に「航空身体検査マニュアル」に適合しなくなった乗員に対して航空業務停止などの措置をとったり、乗務復帰にむけた支援を行っています。

の状況に応じたケアを実施しています。このように日々のフライトで多くの運動量をこなさなければならぬ客室乗務員は、ストレッチによる身体のメンテナンスと、エクササイズによる身体づくりを実践し、お客さまの心に届く笑顔の源としています。

24時間世界中を飛んでいるすべての客室乗務員が機内で最高のパフォーマンスを発揮し、すべてのお客さまに最高のサービスを提供できるよう、私たちすこやか増進室メンバーはサポートを続けています。

ではなりません。そこでパイロットは、法律によって、操縦する航空機の種類別に必要となる「技能証明」のほかに、「航空身体検査証明」の取得がフライトするための絶対条件となります。これは、パイロットが航空機に乗り組んで業務を行うために必要な心身の状態を保持しているかどうかを検査し、合格をしたという証明にあたるもので、すべてのパイロットは年に1回更新することが義務づけられています。

——具体的にどのような検査が行われるのでしょうか？

健康管理は危機管理の基礎

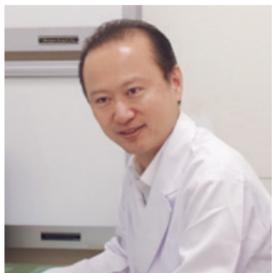
元日本航空機長
小林 宏之



私は日本航空で42年間のパイロットとしての経験を通して、危機管理と健康管理は同じであること、健康管理の考え方や取り組み姿勢はそのまま危機管理に活かすことができること、そのまた逆も真なりということを確認することができました。

健康管理は予防—治療—回復—再発防止の一連のマネジメントであり、危機管理(安全管理)は未然防止—被害局限対応—回復—再発防止と同じサイクルであることから、同じような取り組みが求められるかと思えます。

しかも、健康管理も危機管理も誰でも知っている当然のことばかりです。その当たり前のことをどれだけ徹底できるか、自己管理が極めて重要なのです。そして、両者とも未然防止が最も大切であることも共通しています。病気の予防で大切なことは生活習慣です。これを私は健



日本航空 運航乗員健康管理部
主席医師
大塚 泰史

ているのですか？

航空法やその関連する規則・通達などで定められているのですが、幅広い分野にわたった検査が実施されます。

例えば、全身状態、呼吸器系、循環器系、消化器系、血液・造血器系、腎臓・泌尿器系、運動器系、精神神経系、眼科系、耳鼻咽喉系など多岐にわたります。それぞれが厳しく定められた基準をもとに詳細に検査され、日常の生活では何ら支障がないレベルであっても、この基準に適合しなくなるとパイロットは航空機への乗務ができなくなります。そのため、パイロットは日頃より健康への意識が非常に高く、厳しい自己管理を行っているのです。

——どのような自己管理が求められるのでしょうか？

やはり、まずは病気がかからない、体調を崩さないという意識が必要です。服薬する場合でも、さまざまな副作用が発生することもあるため、国の指

康文化と称しています。一方、危機を未然防止するうえで大切なことは、安全に関する考え方や行動の習慣、つまり安全文化です。

私の実践している健康文化の一例として、健康診断などから生活習慣の改善に努め、特に良質な睡眠とストレスコントロールなどを心掛けています。免疫力に影響を与えるから、不測の事態を想定する危機管理にストレスは避けて通れません。上手につきあうことが大切ですが、溜めないことです。不平、不満、心配はストレスを溜めますが、感謝、感激、感動はストレスを昇華させてくれます。そんなことから夜、就寝前には「うだから良かった、ありがたい」と感謝して眠りにつくようにしています。そして朝、目覚めたときに「今日が始まり、いつだって今が旬！」と強い思いを持って起きるのです。

日本航空元機長、航空評論家。1968年日本航空に入社。以来42年間、一度も病欠などでスケジュールの変更なく飛び続ける。総飛行時間は1万8500時間。首相特別機長、湾岸危機時の邦人救出機長などを務めた。JAL退社後は、航空評論家として活躍する傍ら、危機管理・リスクマネジメントの講師としても活躍中。著書に「機長の「健康術」機長の「集中術」JAL最後のサムライ機長「命を預かるグレートキャプテンのリーダー術」などがある。



医療スタッフ



大久保副主席医師による問診



航空身体検査証明書



勢いよくプロペラが回り、機体がふわっと浮かび上がった瞬間、初老のご婦人が「わあ、飛んだよ！」と歓声を上げるのが聞こえました。鹿児島空港から奄美空港までは日本エアコミューター（JAC）のプロペラ機で1時間ほどの距離。眼下に屋久島や種子島、そして青く透きとおった海を望みながらの空の旅はあっという間に終わります。到着した奄美大島で浴びる太陽は、本州のそれとは比べものにならないくらい元氣です。

奄美群島は大小8つの有人島を中心に成り立っており、そのうちJACが5島を結んでいます。JACは現在でこそ本社を鹿児島空港へと移していますが、1983年にここ奄美大島で生まれました。それだけに、地域への思いも特別です。それぞれの空港で働くスタッフは、

への初便で部品輸送を行いました。そして、影響を最小限に抑えたのです。

近年、美しい奄美群島を世界自然遺産に登録しようと、大きな動きができています。JALグループでも、国の特別天然記念物で絶滅が危惧されるアマミノクロウサギの保護を目的に、日本ナショナル・トラスト協会の活動に協力し、「JALアマミノクロウサギの森」をつくりました。これは森の一部を取得することで生育域を開発から保護するものです。この取り組みに賛同していただいたJALマイレージバンク会員の皆さまからはチャリテイマイルを頂戴しました。JACでは、2013年4月から6月末まで、奄美到着便機内でのアナウンスやリーフレット配布、奄美空港でのポストター揭示などのほか、機内誌、ホーム



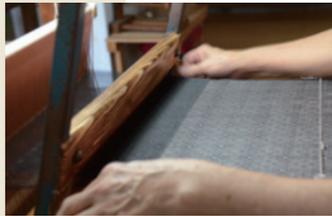
奄美大島と徳之島にのみ生息するアマミノクロウサギ(写真：常田 守氏)



田中一村記念美術館。水面に映る高床式の建物を見ているだけでも癒される。



奄美群島はダイビングの名所としても有名。徳之島は海ガメ遭遇率が高い！



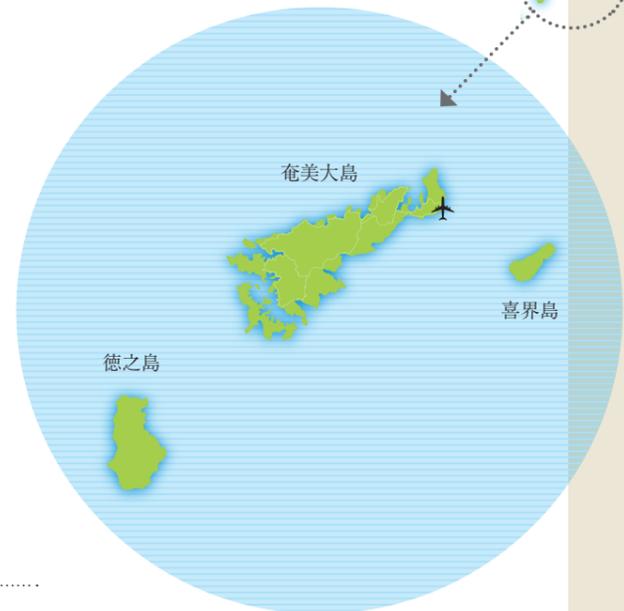
奄美大島といえば大島紬。職人が想いを込めて絹糸を紡ぎ織りあげるのが美しさの秘訣。



九州

鹿児島

【空 | 港 | 探 | 訪】 プロペラ機が結ぶ島の絆



そのほとんどが各島出身者です。休日も道路の整備や各集落の清掃、花壇の花植えなど、地域に根差した活動を行っています。もちろん、活動は災害時にも及びます。奄美大島が大雨による土砂災害を受けたときも、各集落で復興に向けた活動を精力的に行いました。

JACのプロペラ機は奄美群島の島から島へ、細やかなスケジュールで飛び回っており、生活と深くつながっています。とを目標にしています。

ページ、JAL Facebook ページでも紹介し、この活動への関心を高める取り組みを行いました。機内誌をご覧になったお客さまやリーフレットを受け取ったお客さまから日本ナショナル・トラスト協会に直接ご連絡いただき、ご支援につながったケースもあつたそうです。

JALグループでは、奄美群島の魅力をより多くのお客さまに知っていただくため、旅行商品の企画にも力を入れています。例えばJALバックからツアー企画担当がJACに出向し、客室訓練を受けたうえで乗務員としてフライトすることで、JAC就航路線や就航地域に関する見識を深めています。また、就航空港に配置された社員が、島民の方々から聞いた生活情報をツアー内容に反映するなど、グループ一体となった商品を開発するこ

奄美群島路線の中心である奄美大島からつながる周囲の島々。旅行の計画を立てる際はそれぞれに違った魅力をもつ各島を見ながら、次はどこに行こうかと悩ましい日々が続くことでしょう。近年、奄美群島の美しさを細やかなスケジュールとともに体験していただくとうと、JALバックでは少し変わったツアーを設定しています。その名も、「JMB句感旅行 小型プロペラ機で奄美諸島のアイランドホッピング」。JACのプロペラ機に乗り、奄美諸島の離島を飛び回る旅です。2日間、航空機に搭乗する回数は、なんと16回。ゆつくりと島内を観光することはできませんが、各島で表情が異なる景色や空港での地元色あふれる出会いに胸躍る時間が待っているはず。

ています。例えば医療。あるいは電気や通信機器の保守点検。特に7月から9月にかけて奄美群島周辺を通過する台風の前夜では、停電対策などのために頻繁に技術者が往來します。

島の皆さまの生活の足として、運航を守ることに対する強いこだわりがあります。ある夜、喜界島空港で航空機の整備が必要となり、翌日の運航スケジュールにも影響が出てしまいましたが、整備士が奄美大島から喜界島間の小船をチャーターし、深夜に原因究明を行って、あくる朝に鹿児島から喜界島



奄美大島の代表的な郷土料理「鶏飯(けいはん)」。ごはん具材を盛りつけ、特製のだしをかけてお茶漬けのように食べる。

