



日々のフライトに欠かせない地上業務の一つが「グラランドハンドリング」。通称「グラハン」。お客さまの荷物や航空貨物の積み降ろしを担当するグラハンは、航空機の発着に直接影響する重要な業務です。JALが安全運航を堅持し、世界最高クラスの定時到着率を維持し続けていくうえで、優秀なグラハンスタッフが大きな役割を果たしています。お客さまと直接かわることはなくても、地道な作業でJALを支える彼らは、文字通り「縁の下の力持ち」。今回は、そんなグラランドハンドリングを担当するスタッフの仕事と、人材育成システムについてご紹介します。

「縁の下の力持ち」 搭載作業を担う

滑走路に着陸した航空機が駐機場に

到着すると待ち構えていたグラハンスタッフが作業を開始します。

マーシャリング（航空機を駐機場に誘導する）した後、手荷物や貨物の搭載作業が始まります。1チームは3〜8名。トローイングトラクター（牽引車）やハイリフトローダー（昇降機付きの荷降ろし機）などを操り、到着した機体からコンテナを降ろすと、速やかに折り返しのフライトのコンテナを積み込み、航空機を定時出発に向けて準備しています。

コンテナの積み込みは、一見して無造作にも見えますが、実はとてもデリケートな作業です。航空機を安全に運航するために、機体の重心が決められた範囲に収まるよう、お客さまの着席位置や各コンテナの重量に基づき、コンテナを搭載する位置が厳密に決められています。所定のコンテナが正しい

位置に搭載されているかを確認するのが、蛍光ベストにオレンジ色の帯を付けたロードマスターです。グラハン・チームのリーダーで、各フライトの搭載責任者でもあるロードマスターが、積み荷の位置や固定具合を最終チェックします。

グラハンスタッフの仕事場である駐機場は、雨風にさらされるのはもちろん、厳寒期は氷点下、夏はアスファルトの照り返しで体感気温が50℃を超えることも珍しくありません。過酷な環境下においても、安全で正確に、そして速やかに作業を行うことが、グラハンスタッフたちの誇りなのです。

現場から生まれた 「グラランドハンドリング魂」

そんなJALのグラハンスタッフ

の間には、先輩から後輩へ、連綿と受け継がれてきた独自のスピリットがあります。厳しい環境のなかで、チームで職務にあたってきた彼らは、高いプロ意識と情熱を共有しています。その想いを後進へと確実に継承していくために、2014年、JALは「グラランドハンドリング魂」として明文化しました。

グラランドハンドリング魂には、「グラランドハンドリングに見出す喜び」や「我々にしかできないこだわりのグラランドハンドリング」といった仕事に対する情熱の向け方から、「プロフェッショナルとして仕事にあたる」「Eye to the Gateの精神」といった考え方の指針まで、先輩社員たちが大切にしてきた熱い想いが込められています。JALのグラハンスタッフとして全員が持つべき「情熱」と「考え方」を示したこのグラランドハンドリング魂を、JALグループの社員全員が共有する意識・価値観・考え方である「JALフィロソフィ」とともに、大切に受け継いでいきたいと考えています。

インストラクターの教育も重視

そんなグラハンスタッフを育成しているのは、各空港のインストラクター



たちです。JALでは、国内外のすべての空港のインストラクターを年に一度招集し、人財育成のための教育技法を深める「リカレント教育」にも力を入れていきます。指導者として高い水準を保つインストラクターの存在は、グラハンスタッフの知識や技術の習得に大きく貢献しています。

新人のグラハンスタッフは、まずインストラクターの指導のもと、空港業務に特化した特殊車両の運転技術や安全な操作を習得すると同時に、航空機の貨物室についても学びます。貨物室の仕様は機種によって異なるため、それぞれの特徴や具体的な操作方法などを詳細に学び、確実に安全な作業につなげます。

経験を積んだグラハンスタッフは、各便の搭載責任者でもあるロードマスターを目指します。JALのロードマスターは、世界で500名ほど。搭載作業全般に関する知識と経験、そしてリーダースhipを兼ね備えたロードマスターは、現場で働くグラハンスタッフのあこがれの存在です。

「グラランドハンドリングコンテスト」の開催と「ランプサービスグレード」

JALグループには、日本国内だけでなく約5000人のグラハンスタッフが存在し、各地の空港で活躍しています。グラハンスタッフが日々の業務を通して習得した知識や技術を競う場として、JALでは毎年1回「グラランドハンドリングコンテスト」を開催しています。2016年度は、国内32空港から選抜された63名の精鋭が羽田にあるJALの格納庫に集結。2日間わたって、トイイングトラクターの運転技術や、コンテナの搭降載技術など、日ごろの技術を競うとともに、互いの交流を深めました。

2013年のコンテスト初開催以降、グラハンスタッフの間には、空港代表に選出されること、さらには空港代表として優勝するという新たな目標が生まれました。こうしたスキルアップに対する意欲やモチベーションが、JALのグラハンスタッフ全体の力を支えているのです。

また、JALではグラハンスタッフ



グラハンコンテストの様相

が存在し、各地の空港で活躍しています。グラハンスタッフが日々の業務を通して習得した知識や技術を競う場として、JALでは毎年1回「グラランドハンドリングコンテスト」を開催しています。2016年度は、国内32空港から選抜された63名の精鋭が羽田にあるJALの格納庫に集結。2日間わたって、トイイングトラクターの運転技術や、コンテナの搭降載技術など、日ごろの技術を競うとともに、互いの交流を深めました。

グラハン業務は力仕事が多いため、男性のみの職場と思われがちですが、の目指すべき姿として、教育(知識・スキル)とグラランドハンドリング魂(姿勢)が卓越しているスタッフを認定する「ランプサービス(RS)グレード」制度も設けています。2017年現在、ランプサービスグレード認定者は28名。各種研修や海外のグラハンスタッフとの技術交流などを通して、所属する空港の活性化や後進のスタッフ育成などにもあたっています。

グラハンスタッフが快適な空の旅の実現を支える

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会を目前に、訪日外国人観光客は現在も急激に増加しています。それに伴い、今後国内の航空路線も、各地で増便が予想されています。これまで以上に混雑する空港で航空機をスムーズに発着させ、お客さまの快適な空の旅を実現するには、優秀なグラハンスタッフの活躍が欠かせません。

安全運航と世界トップクラスの定時到着率を支えてきたJALが誇るグラランドハンドリングスタッフ。技能向上や後進の育成へ向けて、JALはこれからもさまざまな取り組みを続けていきます。

VOICE

「毎便毎便状況は異なる」からこそ、頭の中で常に訓練するよう指導しています

JALグラランドサービス
ランプサービスグレード・ロードマスター
大橋 健一(2002年入社)



入社以来、グラランドハンドリングスタッフとして、羽田空港でマーシャリングやプッシュバック(航空機を誘導路まで動かす)、手荷物や貨物の搭降載などを担当してきました。2007年には搭載責任者であるロードマスターとなり、2017年にランプサービスグレードにも認定されました。私がランプサービスグレードに認定された理由は、普段から状況判断を大切にしているからだと思っています。グラランドハンドリング魂にあるように、「毎便毎便、状況は異なる」からこそ、

状況判断は非常に重要です。チームの仲間にも、「通常運航便のときこそ、さまざまな状況を頭の中でイメージすること。イメージした状況下でどう対応するか、常にシミュレーションすることが大事」と伝えていきます。

後輩の指導で気を付けているのは、「なぜこの作業が必要か」ということを、理解するまで教えることです。小さな作業の一つにも重要な意味があることを、スタッフ一人一人に知ってほしいからです。また、JALグループは、過去に大きな事故や経営破綻を経験しています。そこから学んだ安全の大切さや、お客さまにJALを選んでいただいたことのありがたさについても、繰り返し伝え、自ら学び、考えるよう促しています。

最近、チャーター便のハンドリングなどで、海外の空港でロードマスターを担当する機会も増え、海外のグラハンスタッフとの違いにも気づくようになりました。例えば、日本のグラハンスタッフは手荷物を積み込むとき、到着先のグラハンスタッフがスーツケースを取り出しやすいよう、取っ手を手前に向けて搭載するのが当たり前。ところが海外では、なかなかそのような感覚が根づいていません。今後は海外の空港のスタッフにも、JALならではのグラランドハンドリング魂とそのスキルを広めたいと思っています。

「他社を圧倒する安全+品質」を目標に掲げて日々の業務に取り組んでいます

JALグラランドサービス
高橋 優太(2015年入社)

もともと父が航空機好きで、空港によく連れて行ってもらっていました。展望デッキから航空機の周りで働く人たちをみて、グラハンの仕事に興味を持つようになりました。その後、JALグラランドサービスに入社し、現在ではかねてからの希望どおり、国際線で手荷物や貨物の搭降載を担当しています。シフト勤務が大変だと感じることもありますが、夜でもたくさん車両が航空機のまわりを走っているのを見て、羽田空港の躍動感を間近で感じながら仕事をしています。以前、大雨のなかで仕事をしていた時に、外国の航空会社のパイロットが慣れない日本語で「ありがとう」と言ってくれました。お客さまと直に接する仕事ではありませんが、頑張っている姿を見てくれている人はいるのだと実感し、やりがいを感じた瞬間となりました。

JALグループでは、国内外の他の航空会社からもハンドリングを受託しています。日本へ来られるお客さまが増えるなかで、航空機を的確にハンドリングすることは、安全運航を堅持し、定刻どおりのフライトを実現するために、会社の枠を超えて必要なことだと思います。そのなかでJALのハンドリングを選んでもらうために、「他社を圧倒する安全+品質」を目標に掲げて、スタッフ一丸となって日々の業務に取り組んでいます。

グラランドハンドリング魂には、「車両・器材は我々の「仲間」というものがあります。どんなに急いでいても車両を丁寧に扱う。車両や道具に対する感謝の気持ちを持ち、一つ一つの作業を確実に積み重ねていく。それが、安全運航を支えているのだと胸に刻んでいます。今後も仲間とコミュニケーションを密にとり、情熱を持って毎日の仕事を楽しみながら、空の安全を守っていきたくと思っています。

