

交わり、輝く

今日もJALグループの翼をお選びいただき、ありがとうございます。

日本、バンコク、シンガポール、上海、香港、台北、マニラ、ロンドン、フランクフルト。ご紹介したのは、JALの客室乗務員を現地採用している地域です。中でもマニラは、今年新たに迎えた1期生が、5月に一人立ちしたばかり。この8月は、2期生が羽田の訓練センターで乗務に向けて励んでいます。日本の文化を愛し、志を持って入社してくれた新入社員たちが、持ち前の明るさとひたむきさを生かして活躍する姿が、私も今から楽しみでなりません。

JALグループは世界約40地域に空港や支店があり、さまざまなバックグラウンドや経験を持つ社員たちがフライトを支えています。その中で、例えば上海拠点の客室乗務員が日本で商品開発に携わったり、ベトナム支店の社員が全社の財務を担当したりするなど、地域や職種を超えた活躍が近年加速しています。そして、こうした交わりの下でお互いの文化を理解しようとする姿勢や感性が、一人一人の視野を広げ、チームに新風を吹き込んでくれているように思います。

先日、古い社内資料で1980～90年代の興味深

いエピソードを見つけました。ある社員が、忙しそうにしていた海外拠点の同僚を手伝おうとしたところ、文化的な背景の違いから「能力を軽視している」と誤解され、言い争いに発展してしまった……というのです。しかし、最終的にはじっくりと話し合い、誤解が解けて以前よりよいチームとなった、と締めくくられていました。

今は、属性や経験、考え方など、あらゆる側面で多様性が重視されています。ですが、その多様さを、「チームとして」新たな価値を生み出す力に変えられるかどうかは、互いの理解を深め、尊重する心を育むコミュニケーションに尽きるのではないかと思います。「ダイバーシティ」という言葉を聞かなかった時代の話だからこそ、本質を言い当てているように感じ、はっとさせられるものがありました。

JALグループはこれからも、社員同士が交わり、その個性を輝かせ合いながら、お客さまに新しい価値と新鮮な感動をお届けしてまいります。

皆さまのこの夏の旅が、心に残るすてきなものになりますように。次回のご搭乗も心よりお待ちしております。

イラスト／山本祐希子

とっとり みつこ／1964年、福岡県久留米市生まれ。1985年4月入社（客室乗務員）。2019年に客室安全推進部長、2020年に執行役員 客室本部長、2022年に常務執行役員 客室本部長、2023年に専務執行役員 カスタマー・エクスペリエンス本部長に就任。同年6月に代表取締役専務執行役員、グループCCOに就任し、翌2024年4月から現職。趣味は音楽鑑賞と大河ドラマを見ること。

