

最高の バトンタッチ



新年より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。2026年が皆さまにとって素晴らしい年になりますよう、心からお祈りいたします。年明けの風物詩といえば箱根駅伝、という方も多いのではないのでしょうか。ひたむきに前へ進む選手たちは、新年の幕開けにふさわしい清々しさを届けてくれます。風の強い海沿い、きつい登り坂、長距離区間など、それぞれを得意とする選手たちが力を出し切りながら、次の仲間にあたすきを託す。その様子を見ていると、ふと私たちの仕事とも重なるように感じます。

JALグループが大切に行っている考え方のひとつに、「最高のバトンタッチ」というものがあります。一人一人が自分の持ち場で満点の仕事をすることも大切ですが、その「先」を想像した一工夫や思いやりのあるコミュニケーションこそが、お客さまの安全・安心と最高のサービスにつながる——そんな考え方です。

航空業界はまさに駅伝のように、役割の異なる社員たちが集まって一便一便をつくりあげていますので、各プロフェッショナル同士のバトンタッチが極めて大切です。例えば、出発便を担当した整備士が、到着空港の整備チームへ機体の状態を丁寧共有する。ある

いはフライトを終えた客室乗務員が、次の便で発生するであろう事態を予見し事前に必要な措置を地上にいる社員に依頼しておく。そんな場面間のバトンタッチが無数に行われており、それぞれのちょっとした共有などの言動が、バトンを受け取った社員の確かな判断につながり、お客さまにお届けする安全・安心へのモチベーションになります。

先日、学生時代に陸上部でリレーをしていた社員とこのテーマについて話した時、「いくら練習しても、仲間と気持ちがいずれ違ってくる時はうまくバトンが渡らないんです」と教えてくれました。その言葉に、お互いの信頼があるからこそ、技術や経験が活きるのだと感じました。私たちのバトンは目に見えないものですが、相手を思いやり、信じて託す気持ちを大切にしていきたいと思っています。

本年もJALグループ一同、心をあわせ、最高のバトンタッチを重ねながら、安全で安心していただける運航と、新しい感動をお届けしてまいります。また1年、お客さまにたくさんのおすてきな旅の出会いが訪れることを祈ってやみません。

次回のご搭乗も心よりお待ちしております。

イラスト／山本祐布子

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。

